

# RAPPORT RSE 2017

DIVERSITE

INCLUSION NUMERIQUE

TERRITOIRE

RÉSEAU

VILLE NUMÉRIQUE

MOBILITÉ

PROXIMITÉ

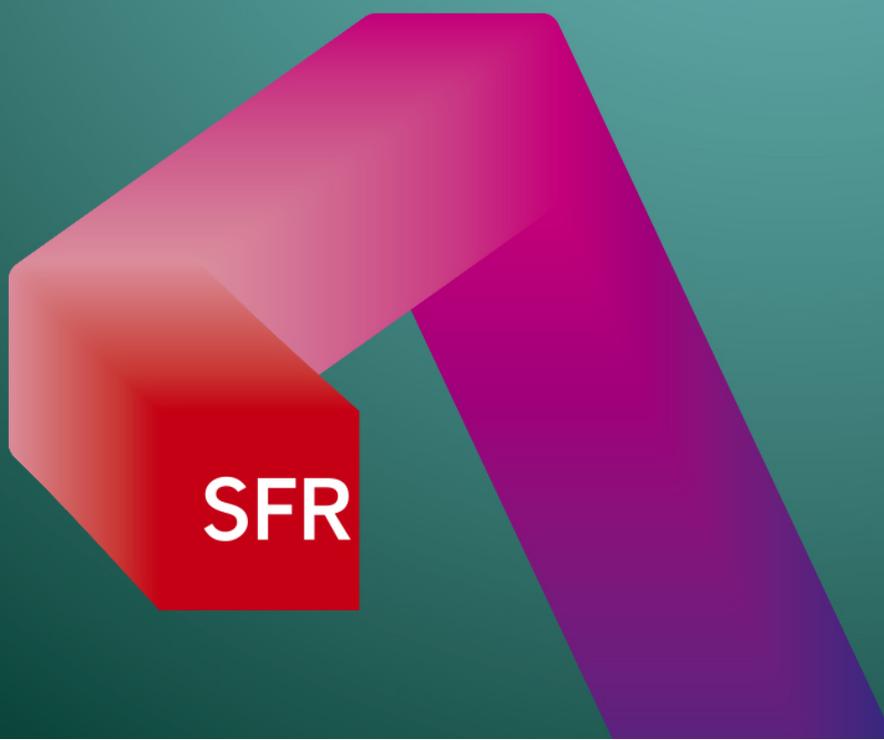
Extrait du rapport de gestion SFR 2017  
Concernant les informations extra financières/RSE de l'entreprise

TRÈS HAUT DÉBIT

SERVICES

ENVIRONNEMENT

ENGAGEMENT



# Informations sociales, environnementales et sociétales

<b>Périmètre .....</b>	
<b>Méthodologie du processus de publication des informations extra financières .....</b>	
<b>Organisation et contrôle interne.....</b>	
<b>Protocole .....</b>	
<b>3.1 Informations sociales .....</b>	
3.1.1 Orientations et faits marquants	
3.1.2 Indicateurs sociaux	
<b>3.2 Informations environnementales.....</b>	
3.2.1 Orientations et faits marquants	
3.2.2 Indicateurs environnementaux	
<b>3.3 Informations sociétales.....</b>	
3.3.1 Orientations et faits marquants	
3.3.2 Indicateurs sociétaux	
<b>3.4 Table(s) de concordance.....</b>	
<b>Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion .....</b>	

Ce rapport présente les initiatives et les résultats de la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) de l'entreprise, dont ses principaux enjeux sont :

- La protection du consommateur ;
- La maîtrise des impacts environnementaux ;
- Le développement et la satisfaction des collaborateurs ;
- L'engagement sociétal.

Ces informations répondent aux thématiques du décret d'application de l'article 225 de la loi dite Grenelle II de l'environnement sur les informations extra-financières.

## Périmètre

Au titre de l'article 225 de la loi Grenelle 2, SFR SA est tenu de publier des informations extra-financières dans son rapport de gestion et de les faire vérifier par un organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC.

Le périmètre du reporting a pour objectif d'être représentatif des activités significatives de SFR SA. Il est défini chaque année avec la Direction des Affaires Financières et la Direction Juridique. Les filiales incluses dans le périmètre du reporting extra-financier (RSE) sont les sociétés en Intégration Globale (IG), au sens de la consolidation financière, ayant une activité opérationnelle et du personnel dédié.

Globalement, les indicateurs ont été élaborés en fonction de leur pertinence vis-à-vis des activités du groupe, conformément à la loi Grenelle II, et dans le but de quantifier et/ou de qualifier de façon objective ses impacts sociaux, environnementaux et sociétaux. Dans ce cadre, seuls les entités SFR SA et ses filiales, dont SFR SC, font partie des obligations de vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI).

Par voie de conséquence, pour l'exercice clos au 31/12/2017 le périmètre retenu est le suivant :

- SFR SA ;
- SFR Service Client SA (« SFR SC ») ;
- SFR Distribution SAS (« ex SFD ») ;
- SFR Business Distribution (« ex Cinq sur Cinq SAS ») ;
- SRR SCS ;
- SFR Collectivités SA ;
- Futur Telecom SAS ;
- SMR SAS ;
- 2SIP SAS (« Connect Assistance ») ;
- Numergy SAS.

Les quatre entités SFR Distribution SAS, SFR Business Distribution, 2SIP SAS et Futur Telecom SAS, soit 34% de l'effectif ont été intégrées au périmètre de reporting RSE bien que non contrôlées financièrement par SFR S.A. mais par la holding SFR Group SA, afin de mieux rendre compte de nos enjeux liés à l'activité Télécom.

Concernant l'entité SFR SA et ses filiales entre 2016 et 2017, le détail apparaît ci-après :

Les données de SFR Service Client SA s'étendent jusqu'au 30/11/2017 car cédée à la société Intelcia au 01/12/2017.

Par ailleurs, en raison de la non-représentativité, de l'effectif et/ou du chiffre d'affaires, certaines sociétés ont été exclues :

- Pour la partie sociale : SMR SAS.
- Pour la partie environnementale : Futur Telecom SAS et Numergy SAS.
- Pour la partie sociétale : SFR Distribution SAS et SFR Business Distribution SAS.

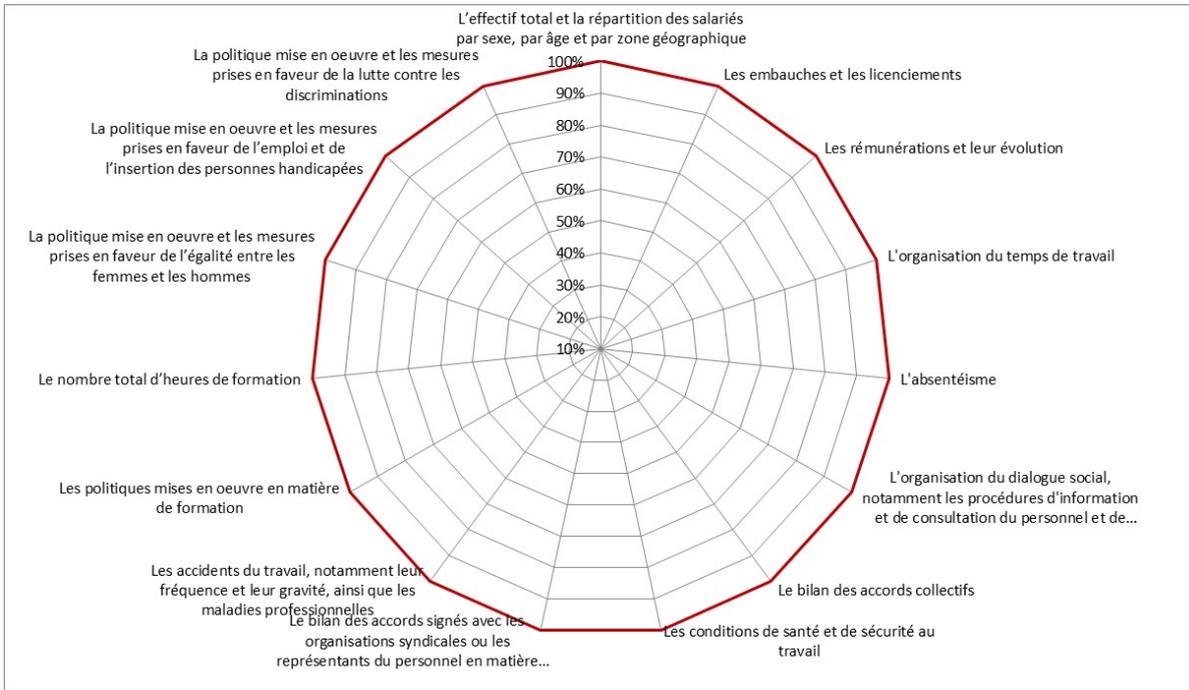
Certaines informations recouvrent le périmètre de l'UES SFR composé de : SFR SA, SFR Service Client SA, SFR Collectivités SA et SRR SCS.

La couverture du périmètre par indicateur est précisée en fin de chapitre.

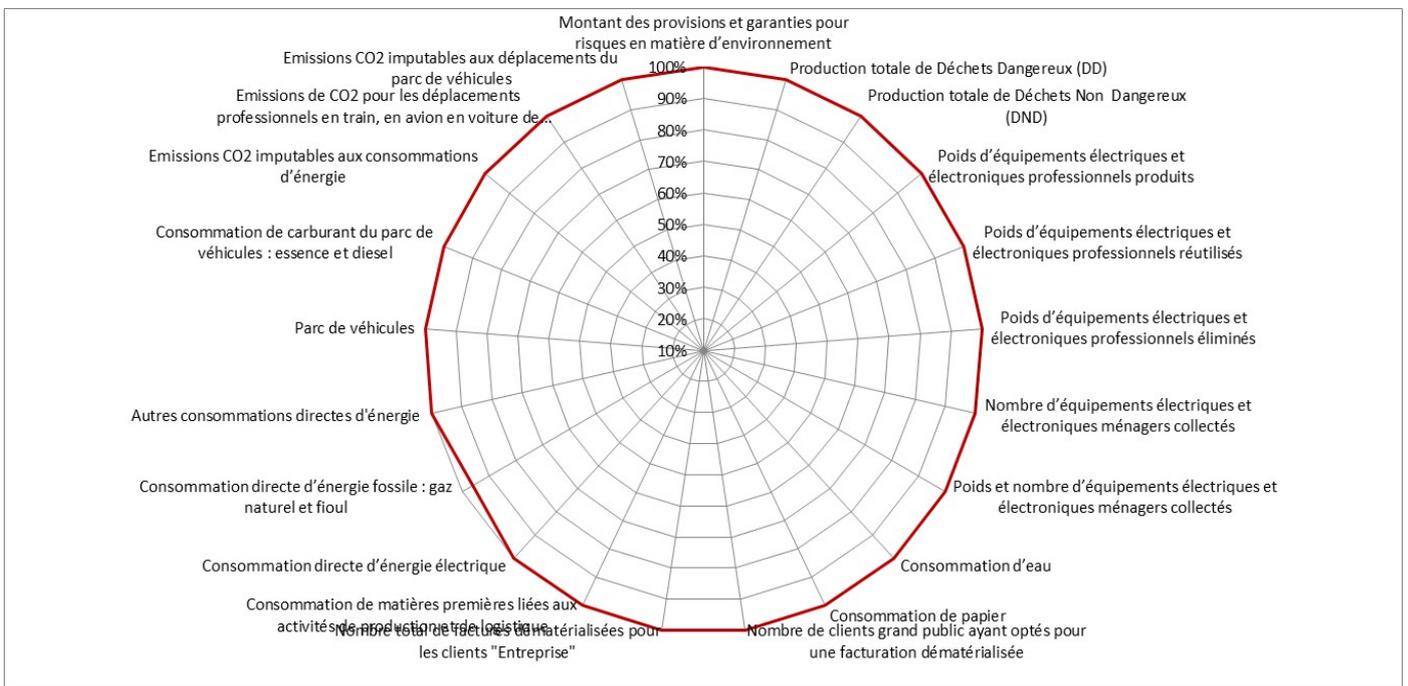
L'entreprise s'était engagée pour l'exercice 2017 à rendre lisible et intelligible la comparaison des informations sociales de 2016 avec les résultantes ; ce qui apparaît dans le présent rapport.

Les diagrammes ci-dessous représentent les taux de couverture des indicateurs, au regard du chiffre d'affaires de chacune des filiales concernées :

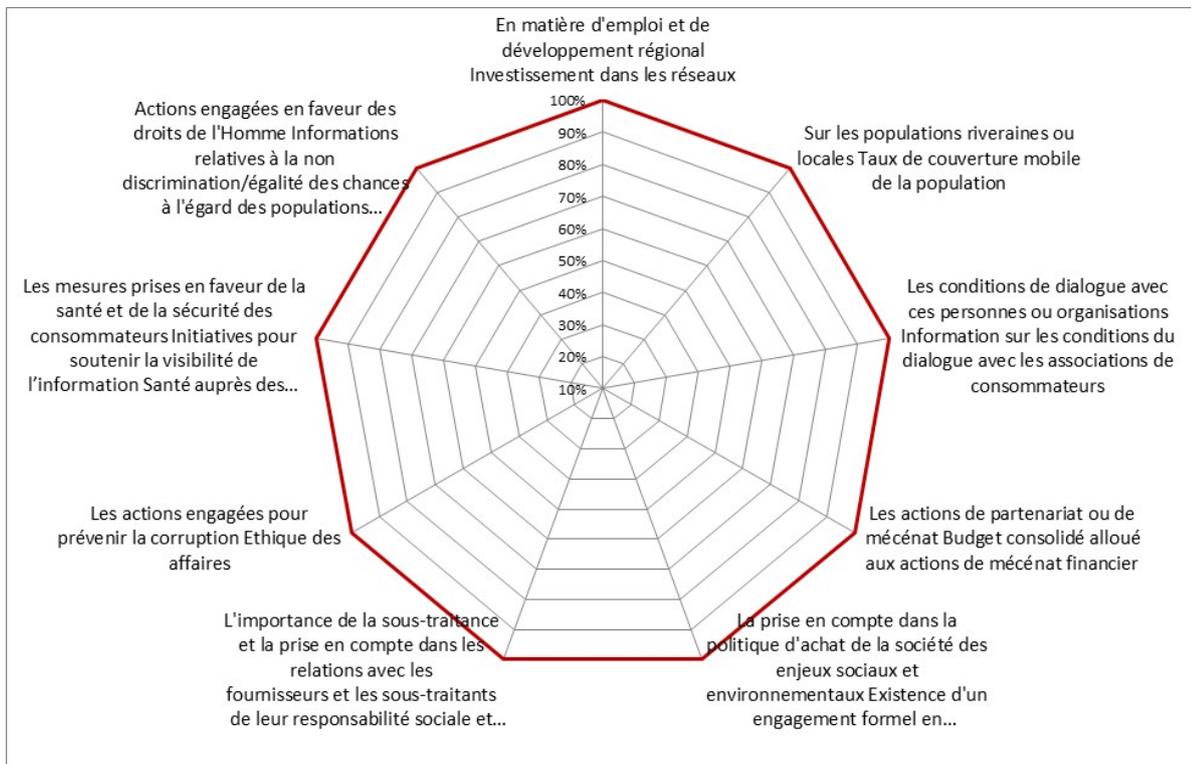
## Synthèse du périmètre social



## Synthèse du périmètre environnemental



## Synthèse du périmètre sociétal



Le périmètre détaillé par filiale est présenté dans la partie 3.4 de ce chapitre.

## Méthodologie du processus de publication des informations extra financières

La démarche de reporting extra-financier a été réalisée au regard des exigences de l'article R225-105-1 du Code du commerce. La période de reporting est fondée sur une année calendaire (du 1er janvier au 31 décembre) en accord avec l'exercice comptable de la société.

## Organisation et contrôle interne

Le pilotage du reporting est assuré par la Direction Responsabilité et Innovation Sociale de l'Entreprise au sein de la Direction Exécutive Ressources Humaines, en collaboration avec le Secrétariat Général.

Un outil commun et dédié de reporting est activable au besoin, permettant la collecte des données dans l'ensemble des filiales consolidées et certains sous-traitants. Il est notamment utilisé pour les données environnementales au regard de l'aspect technique de leur collecte. Concernant les piliers social et sociétal, les logiciels bureautiques suffisent à leur collecte.

L'outil informatique dédié à l'exercice facilite et fiabilise, en outre, les procédures de contrôle interne et les contrôles de cohérence.

Cet outil est utilisé par les Coordinateurs, Pilotes et Correspondants pour la collecte, le contrôle et la consolidation des données. En cas de besoin, les utilisateurs reçoivent une formation à son utilisation.

Cet outil contribue à l'exactitude et à la traçabilité des données. Il facilite les procédures de contrôle interne et permet de comparer les données remontées par site ou filiale avec les données sources archivées et disponibles au niveau de ces sites ou filiales. La flexibilité de cet outil permet en outre de faire évoluer les indicateurs suivis et de prendre en compte les évolutions réglementaires et organisationnelles.

La consolidation des informations s'organise autour d'une cartographie des Directions et interlocuteurs en charge des informations à collecter au sein de toutes les filiales du groupe.

Elle repose sur une définition claire des responsabilités de chaque contributeur qui se répartissent de la manière suivante :

- Le Reponsable, garant de l'exhaustivité et de la sincérité des données ;
- Le Coordinateur, garant pour chacun des thèmes social, environnemental et sociétal de la bonne compréhension des rôles et responsabilités des Pilotes ;
- Le Pilote, garant de la complétude, de la cohérence et la sincérité des données communiquées par entité ;
- Le Correspondant, collectant les données et les documents justificatifs.

## Protocole

Un protocole de reporting a été défini afin de couvrir l'ensemble des filiales de SFR SA sur les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. Il référence et définit l'ensemble des indicateurs extra-financiers et précise leurs modalités de collecte et de contrôle. Le protocole a pour objectif d'assurer la fiabilité et l'homogénéité des données collectées. Il est mis à disposition lors de la vérification externe des données.

Le protocole sert de référentiel pour les différents coordinateurs et contributeurs des filiales et doit être appliqué par tous les contributeurs impliqués dans le suivi des indicateurs et des données associées. Il doit permettre à chacun de comprendre la façon dont sont obtenues les données (périmètre, méthodologie de calcul, estimation, source etc.).

Les principes retenus dans ce protocole ainsi que la liste des indicateurs sont cohérents avec :

- les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI4 et supplément sectoriel "Télécommunications") ;
- la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone, en accord l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Energie (ADEME) pour la mesure des émissions des gaz à effet de serre.

Le protocole de reporting sera révisé en cas de modification de l'organisation, des indicateurs et/ou de la réglementation. En cas de données manquantes, des estimations ont été réalisées. Lorsque la part d'estimation sur un indicateur est significative, celle-ci a été précisée en dessous du tableau des données de l'indicateur considéré.

## 3.1 Informations sociales

### 3.1.1 Orientations et faits marquants

La mise en œuvre des projets stratégiques de SFR Group, dans le prolongement de l'année 2016, a continué à engendrer tout au long de l'année 2017 des transformations organisationnelles importantes, pour que le groupe puisse s'adapter aux exigences du marché des télécoms. Cette actualité a fortement mobilisé les collaborateurs, l'ensemble de la strate managériale et les partenaires sociaux.

La dynamique du dialogue social au niveau du groupe s'est confirmée sur 2017 avec la signature de 7 accords/avenants « groupe » avec les partenaires sociaux, portant notamment sur les thèmes de :

- l'accompagnement des collaborateurs et des organisations pour permettre les transformations des sociétés du groupe telles que prévues dans ses orientations stratégiques,
- l'encadrement des calendriers et moyens d'accompagnement des instances représentatives du personnel,
- la GPEC,
- la gestion des déménagements sur les sites de Quadrans, Champs sur Marne et Marseille,
- les couvertures Frais de santé et Prévoyance,
- l'intéressement.

Ces dispositifs ont notamment permis d'une part de gérer un plan de départs volontaires dans des conditions qui ont laissé la possibilité aux collaborateurs qui le souhaitent de donner une nouvelle orientation à leur carrière professionnelle dans le groupe comme à l'extérieur de celui-ci, et d'autre part de poursuivre la mise en place d'un statut social collectif de bon niveau au niveau du groupe.

## 3.1.2 Indicateurs sociaux

### 3.1.2.1 Emploi

Les indicateurs du chapitre social portent sur les sociétés suivantes : SFR SA, SFR Service Client SA jusqu'au 30/11/2017 car cédée à Intelcia au 01/12/2017, et regroupées sur la ligne Autres filiales, SFR Distribution, SFR Business Distribution, 2SIP, SFR Collectivités SA, SRR SCS, Futur Telecom et Numergy.

Les sociétés SFR Business Solutions et Omea ont été intégrées à la société SFR SA, respectivement au 1<sup>er</sup> avril 2017 et au 01/12/2017. Les données présentées pour SFR SA sur 2017 intègrent SFR Business Solution et Omea pour l'année complète afin d'avoir une bonne cohérence de lecture entre les indicateurs au 31/12/2017 et ceux relatifs à l'année, tels que effectifs au 31/12/2017 et masse salariale de l'année 2017.

Les sociétés NC Numéricable et Completel, de forme juridique SAS, ne sont plus prises en compte dans la publication 2017 des indicateurs sociaux. Dans un souci de comparaison, les données 2016 excluent ces 2 sociétés.

Les sociétés SMR et SFR Group, représentant 0,5 % de l'effectif total au 31/12/2017, ne sont pas prises en compte dans les indicateurs sociaux car hors champs d'application des accords.

L'effectif du groupe est intégralement basé en France, dont 2,9 % hors Métropole.

#### 3.1.2.1.1 L'effectif total et la répartition des salariés par sexe et par âge

##### Effectif total inscrit au 31/12/2017 – Répartition par sexe

Filiales	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>11 273</b>	<b>6 958</b>	<b>4 315</b>
SFR SA	7 035	4 601	2 434
SFR SC SA *	0	0	0
Autres filiales	4 238	2 357	1 881

*L'effectif correspond aux salariés rattachés contractuellement à la société au 31/12 de l'année N en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation, décomptés en personnes physiques. Les stagiaires et les intérimaires représentant 1,2 % de l'effectif total au 31/12/2017, ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.*

\* L'effectif SFR SC au 30/11/2017 était de 872 inscrits, dont 415 hommes et 457 femmes.

L'effectif total se compose de 61,7 % d'Hommes et 38,3 % de Femmes.

##### Effectif total inscrit au 31/12/2016 – Répartition par sexe

Filiales	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>14 301</b>	<b>8 587</b>	<b>5 714</b>
SFR SA	7 557	4 949	2 608
SFR SC SA	1 581	755	826
Autres filiales	5 163	2 883	2 280

##### Effectif total au 31/12/2017 – Répartition par tranche d'âge

Filiales	Total	< 30 ans	30-49 ans	50 ans et +
<b>TOTAL</b>	<b>11 273</b>	<b>1 904</b>	<b>7 491</b>	<b>1 878</b>
SFR SA	7 035	581	4 832	1 622
SFR SC SA *	0	0	0	0
Autres filiales	4 238	1 323	2 659	256

\* L'effectif SFR SC au 30/11/2017 se répartit comme suit : 65 < 30 ans / 708 de 30-49 ans / 99 de 50 ans et +

**Effectif total au 31/12/2016 – Répartition par tranche d'âge**

Filiales	Total	< 30 ans	30-49 ans	50 ans et +
<b>TOTAL</b>	<b>14 301</b>	<b>2 582</b>	<b>9 831</b>	<b>1 888</b>
SFR SA	7 557	780	5 293	1 484
SFR SC SA	1 581	188	1 249	144
Autres filiales	5 163	1 614	3 289	260

**3.1.2.1.2 Les embauches et les départs****Nombre d'embauches**

Filiales	Embauches 2016	Embauches 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 456</b>	<b>1 961</b>
SFR SA	511	349
SFR SC SA	79	3
Autres filiales	1 866	1 609

Les embauches concernent les contrats CDI, CDD, apprentissage et de professionnalisation. Les transformations des CDD en CDI sont également prises en compte. Les prolongations des CDD sans interruption ne sont pas prises en compte dans cet indicateur. Les changements de société au sein de SFR Group pôle Telecom ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.

Les embauches concernent des contrats CDI pour 39%, des contrats CDD pour 45% et des contrats d'Alternance pour 16% (apprentissage et professionnalisation). Les embauches sont majoritairement réalisées sur l'activité Distribution, à 95% pour les CDI et 88% pour les CDD.

**Nombre de départs CDI**

Filiales	Départs 2016	Départs 2017
<b>TOTAL</b>	<b>920</b>	<b>2 385</b>
SFR SA	348	968
SFR SC SA *	36	235
Autres filiales	536	1 182

Les départs concernent les contrats CDI. Sont pris en compte tous les motifs de départ à l'exclusion des changements de société au sein de SFR Group. Les collaborateurs ayant une date de sortie au 31/12/2016 sont comptés en sortie sur l'année 2017, ceux ayant une date de sortie au 31/12/2017 seront comptés en sortie sur l'année 2018.

\* Les départs 2017 SFR SC SA correspondent à la période janvier-novembre. Le flux de cession de SFR SC vers Intelcia n'est pas pris en compte dans cet indicateur.

**Nombre de licenciements CDI**

Filiales	Licenciements 2016	Licenciements 2017
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>240</b>
SFR SA	52	31
SFR SC SA	19	3
Autres filiales	202	206

Les licenciements concernent les contrats CDI. Il n'y a pas eu de licenciements économiques.

Les départs liés au Plan de départs volontaires ont débuté en 2017 et se poursuivront sur 2018/2019 en application des dispositifs de congés de reclassement. Les départs réalisés en 2017 sont au nombre de 733 pour SFR SA, 230 pour SFR SC au 30/11 et 620 pour les Autres filiales soit un total de 1 583.

### 3.1.2.1.3 Les rémunérations et leur évolution

#### Masse salariale en M€

Filiales	2016	2017
<b>TOTAL</b>	<b>632,64</b>	<b>709,08</b>
SFR SA	423,69	490,14
SFR SC SA	54,92	37,15
Autres filiales *	154,03	181,79

\* La masse salariale de la société Numergy n'est pas disponible pour 2016 (société ayant intégrée SFR Group courant 2016).

La masse salariale correspond au cumul annuel du brut soumis à cotisations sociales déclaré dans la DSN (Déclaration Sociale Nominative) pour l'année N, pour les salariés rattachés contractuellement à la société au cours de l'année N, en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation.

La masse salariale 2017 est impactée à la hausse par le PDV, à la fois par les indemnités de départ qui sont soumises à cotisations, et par les composantes du solde de tout compte (congés payés, part variable ...).

#### Nombre d'accords signés au cours de l'exercice sur les rémunérations et l'épargne salariale

Filiales	2016	2017	Commentaires
<b>SFR GROUP</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>APPLICABLES AU PERIMETRE GROUPE SFR GROUP</b>
SFR SA	8	7	accords concernant l'UES SFR
SFR SC SA			
Autres filiales *	26	10	

\* Les données 2017 pour les sociétés Futur, Omea et Numergy ne sont pas disponibles à date.

Ces données incluent les accords, les avenants et 2 PV de désaccords pour 2017.

Les principaux accords, avenants et PV de désaccords signés en 2017 portent sur l'intéressement, les plans de rémunération variable et la négociation annuelle obligatoire.

## 3.1.2.2 Organisation du travail

### 3.1.2.2.1 L'organisation du temps de travail

Le contrat de travail à temps plein est la norme au sein du groupe. Cependant, nous offrons par nos accords d'entreprise la possibilité de congés parentaux en temps partiel.

#### Organisation du travail temps plein / temps partiel au 31/12/2017

Filiales	Temps plein			Temps partiel		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>10 831</b>	<b>6 895</b>	<b>3 936</b>	<b>442</b>	<b>63</b>	<b>379</b>
SFR SA	6 765	4 565	2 200	270	36	234
SFR SC SA *	0	0	0	0	0	0
Autres filiales	4 066	2 330	1 736	172	27	145

\* L'effectif SFR SC au 30/11/2017 se répartit comme suit : 723 temps plein dont 376 hommes et 347 femmes / 149 temps partiel dont 39 hommes et 110 femmes.

### Organisation du travail temps plein / temps partiel au 31/12/2016

Filiales	Temps plein			Temps partiel		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>13 341</b>	<b>8 377</b>	<b>4 964</b>	<b>960</b>	<b>210</b>	<b>750</b>
SFR SA	7 221	4 901	2 320	336	48	288
SFR SC SA	1 358	696	662	223	59	164
Autres filiales	4 762	2 780	1 982	401	103	298

### 3.1.2.2 L'absentéisme

#### Nombre de jours d'absence et taux d'absentéisme

Filiales	2016		2017	
	Nombre de jours d'absence	Taux d'absentéisme	Nombre de jours d'absence	Taux d'absentéisme
<b>TOTAL</b>	<b>338 636</b>	<b>7,38 %</b>	<b>308 170</b>	<b>6,75 %</b>
SFR SA	103 871	4,04 %	102 152	4,04 %
SFR SC SA	67 312	11,77 %	57 060	12,66 %
Autres filiales	167 453	11,59 %	148 958	10,05 %

*Le taux d'absentéisme moyen annuel correspond à la moyenne des taux mensuels. Il est calculé à partir des jours calendaires d'absence pour les contrats CDI, sur la période 12/2016 à 11/2017, en tenant compte des motifs absences invalidité, absences non rémunérées, absences non autorisées, accidents de trajet, accidents de travail, congés parentalité, maternité, paternité, pathologiques, maladie, maladie professionnelle, mi-temps thérapeutiques.*

### 3.1.2.3 Relations sociales

#### 3.1.2.3.1 L'organisation du dialogue social

#### PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA NEGOCIATION COLLECTIVE

Pour le groupe SFR Group la promotion d'un dialogue social de qualité entre les partenaires sociaux et la direction générale est toujours un élément prépondérant de la politique Ressources Humaines.

L'efficacité de ce dialogue social est d'autant plus indispensable que l'entreprise, continue de piloter depuis 2015 des projets stratégiques et organisationnels indispensables pour pouvoir s'adapter aux exigences du marché des télécoms. Cette actualité a été bien évidemment partagée au plan social et passe notamment par la reconnaissance du fait syndical tant au niveau local qu'au niveau central.

Pour les sujets impliquant la globalité du groupe SFR Group, la Direction a développé les relations avec les acteurs des instances nationales (CE's, CCE, Comité de Groupe) et avec les Organisations Syndicales Représentatives via les coordinateurs syndicaux du groupe et les Délégués Syndicaux Centraux de chaque entité. Cet engagement implique le respect de l'exercice des libertés syndicales et la prohibition de toutes formes de discriminations dont celles liées à l'exercice d'un mandat syndical ou de représentant du personnel.

Les réunions ordinaires et extraordinaires organisées avec les instances représentatives du personnel (Comité de groupe, CCE, CE, CHSCT ou DP) ainsi que les réunions de négociations collectives avec les organisations syndicales représentatives ont contribué à valoriser les enjeux stratégiques forts et structurants pour l'entreprise sur l'année 2017 et notamment :

- Une dizaine d'accords tant au niveau du groupe qu'au niveau des sociétés, relatifs au dialogue social permettant d'organiser les processus de consultation des représentants du personnel dans toutes les sociétés du groupe, avec des garanties sociales et collectives de bon niveau, afin que les projets stratégiques de la direction puissent être mis en œuvre (GPEC, Livre 1, Cession d'une filiale à Intelcia, Regroupements des équipes sur Quadrans, Champs et Marseille, Elections professionnelles, New Deal, etc).

- Un accord de groupe structurant et majeur relatif aux régimes de Frais de Santé et Prévoyance définissant pour l'ensemble du groupe des conditions de cotisations et de garanties de bon niveau, mises en cohérence et tendant vers une harmonisation des régimes.
- 2 accords/avenants concernant l'Épargne salariale permettant d'associer le personnel aux résultats de l'entreprise au travers d'un avenant annuel à l'accord d'intéressement de groupe et de bénéficier du PEG nouvellement mis en place au profit des sociétés du groupe qui ont toutes adhéré au dispositif.
- Une série d'accords relatifs à notre politique de rémunération variable pour les activités de nature commerciale ou assimilées.

### 3.1.2.3.2 Le bilan des accords collectifs

#### Nombre d'accords signés en 2017 avec les organisations syndicales (toutes thématiques confondues)

Filiales	2016	2017	Commentaires
SFR GROUP	6	6	APPLICABLES AU PERIMETRE GROUPE SFR GROUP
SFR SA	17	17	accords concernant l'UES SFR
SFR SC SA			
Autres filiales *	44	12	

\* Les données 2017 pour les sociétés Futur, Omea et Numergy ne sont pas disponibles à date.

Le décompte des accords intègre des avenants et des PV de désaccord, statuant sur la fin de négociations n'aboutissant pas à la signature d'un accord.

Les accords, avenants et PV de désaccord sont déclinés en 3 grandes thématiques : 1/ Rémunération et épargne salariale, 2/ Santé, sécurité et conditions de travail abordé dans la rubrique suivante et 3/ Dialogue Social.

Les accords 2017 concernent principalement les thématiques, dialogue social et fonctionnement des instances, intéressement et épargne salariale, rémunérations, frais de santé et prévoyance.

Les accords collectifs conclus ont des impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés :

- L'avenant annuel à l'accord d'intéressement Groupe ainsi que l'accord d'adhésion d'une société du groupe au PEG permettent d'associer le personnel aux performances économiques, financières et commerciales de l'entreprise.
- Les accords relatifs au dialogue social ont permis de structurer et de cadrer le processus de mise en œuvre des grands projets stratégiques du Groupe et ainsi d'améliorer nos positions business dans un contexte marché très concurrentiel.

Les évolutions importantes du Groupe seront ainsi pilotées tant en terme d'organisation qu'en terme d'ajustement des ressources humaines. Des moyens et des dispositifs d'accompagnement des collaborateurs dans la gestion de leur projet professionnel en interne ou en externe ont ainsi été identifiés et garantis.

#### Nombre d'accords signés en 2017 sur le Dialogue Social

Filiales	2016	2017	Commentaires
SFR GROUP	4	4	APPLICABLES AU PERIMETRE GROUPE SFR GROUP
SFR SA	7	8	accords concernant l'UES SFR
SFR SC SA			
Autres filiales *	10	3	

\* Les données 2017 pour les sociétés Futur, Omea et Numergy ne sont pas disponibles à date.

### 3.1.2.4 Santé et sécurité

#### 3.1.2.4.1 Les conditions de santé et de sécurité au travail

En 2017, la politique de prévention des risques professionnels de SFR a été marquée par la poursuite de l'harmonisation de nos pratiques de prévention au sein de l'entreprise :

- en renforçant les actions de prévention interne et externe de la sécurité des personnes sur les sites techniques du Réseau (contrats de prestation de services entre les sociétés du groupe, complétude et qualité documentaire, formations et sensibilisation des personnels, focus sur remises à niveaux sécuritaires, poursuite de l'harmonisation des référentiels sécurité des sociétés, digitalisation de l'activité des coordinateurs sécurité, réunions d'échange périodique avec les partenaires, diffusion de flashs sécurité),
- en poursuivant une approche globale de d'anticipation des risques de coactivité sur tous les sites tertiaires et tout particulièrement sur le nouveau site Altice Campus (coactivité entre les collaborateurs en milieu occupé et les différents chantiers, proposition de consignes communes pour toutes les sociétés du groupe ALTICE, réalisation de nouveaux plans de prévention),
- en réalisant les mises à jour des évaluations des risques professionnels suivant une méthodologie unique pour les sociétés du groupe, retranscrites dans chaque Document Unique société, auxquelles ont été associés les CHSCT, les Ressources Humaines, les services généraux et le pôle Sécurité et Santé au Travail,
- en déployant des approches de prévention similaires lors des nouveaux déménagements ou regroupements d'entités du Groupe SFR sur un même site tertiaire (Marseille, Champs-sur-Marne, Courbevoie, Altice Campus...).

L'année 2017 a également permis la mise en œuvre de programmes de prévention sur les sujets suivants :

- accompagnement de la mise en place du « Flex Office » sur le nouveau campus ALTICE (prévention des risques de nuisances sonores et RPS suivant les nouvelles méthodologies d'évaluation définies début 2017, retour d'expérience des 1ers déménagements,...)
- ajout de compléments au catalogue des Equipements de Protection Individuelle (EPI),
- systématisation de l'analyse des causes lors des incidents ou accidents sur nos sites techniques,
- actualisation des besoins opérationnels en terme d'habilitations électriques et mises à jour dans une base unique (PAGE/HFM),
- réalisation d'études amont concernant les déménagements sur Altice Campus (étude des sols, de la qualité de l'air, de l'impact des temps de trajet, des ondes électromagnétiques,...),
- organisation d'ateliers ergonomie, de prévention des RPS et de sensibilisation au risque routier,
- poursuite de groupes de travail sur la prévention des risques avec les CHSCT le souhaitant (SI, Réseau, B2C, Aix, Massy, Toulouse).

Par ailleurs, un accompagnement spécifique a été réalisé en 2017 auprès des collaborateurs de la Direction des Collectivités Locales afin de renforcer la gouvernance sécurité et la prévention des risques dans le cadre des déploiements Délégations de Service Public (DSP).

#### 3.1.2.4.2 Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

##### Nombre d'accords signés en 2017 sur la sécurité, santé et conditions de travail

Filiales	2016	2017	Commentaires
SFR GROUP	1	1	APPLICABLES AU PERIMETRE SFR GROUP
SFR SA			
SFR SC SA	2	2	Accords concernant l'UES SFR

Autres filiales *	8	0
-------------------	---	---

\* Les données 2017 pour les sociétés Futur, Omea et Numergy ne sont pas disponibles à date.

### 3.1.2.4.3 Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité

#### Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail 2017

Filiales	Nombre d'accidents	Taux de fréquence	Taux de gravité
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>7,07</b>	<b>0,33</b>
SFR SA	21	1,72	0,03
SFR SC SA *	14	7,37	0,29
Autres filiales *	116	16,04	0,85

\* Les données 2017 SFR SC correspondent à la période janvier-novembre.

#### Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail 2016

Filiales	Nombre d'accidents	Taux de fréquence	Taux de gravité
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>5,65</b>	<b>0,31</b>
SFR SA	30	2,46	0,05
SFR SC SA	13	5,13	0,31
Autres filiales	83	10,97	0,72

Les maladies professionnelles font l'objet d'un suivi annuel ainsi que d'une attention particulière. De par notre activité, les maladies professionnelles sont très rares et portent essentiellement sur des troubles musculo-squelettiques, liées à la posture d'utilisation d'un ordinateur.

#### Taux de fréquence

##### Définition

Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents de travail reconnus avec arrêt au cours de l'exercice par million d'heures travaillées annuellement. Les accidents de travail concernent les collaborateurs en CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation.

##### Méthode de calcul

Taux de fréquence des accidents de travail = (nombre d'accidents de travail reconnus avec arrêt \* 1 000 000) / (effectif moyen annuel en ETP \* heures annuelles travaillées par collaborateur)

#### Taux de gravité

##### Définition

Le taux de gravité mesure le nombre de jours ouvrés d'arrêt associés aux accidents de travail reconnus par millier d'heures travaillées annuellement. Les accidents de travail concernent les collaborateurs en CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation.

##### Méthode de calcul

Taux de gravité des accidents de travail = (nombre de jours ouvrés perdus des accidents de travail reconnus avec arrêt \* 1 000) / (effectif moyen annuel ETP \* heures annuelles travaillées par collaborateur).

#### Effectif moyen annuel ETP

##### Méthode de calcul

L'effectif moyen Equivalent Temps Plein est la somme des effectifs inscrits en ETP de chaque fin de mois de l'année N / 12.

### 3.1.2.5 Formation

#### 3.1.2.5.1 Les politiques mises en œuvre en matière de formation

**Les grands axes de formation en lien avec la stratégie de l'entreprise :**

- Accompagner les montées en compétences des collaborateurs sur leur métier, leurs évolutions ainsi que les mobilités.
- Concevoir l'offre de formation en adéquation avec les orientations stratégiques.
- Construire des programmes renforcés sur le management, la performance commerciale, la Data Science, les contenus, la 4G, la fibre.
- Concevoir des parcours certifiants pour accompagner les changements de métier.
- Organiser des actions de formation sur la gestion des RPS (Risque Psycho-Sociaux), le management en période de changement et de la transformation.
- Développer les formations internes et animer la communauté des formateurs internes.
- Mettre en place un suivi qualité des formations avec analyse des évaluations à chaud (fin de formation) et des évaluations à froid (4 à 6 mois post formation)

**Le plan de formation intègre 4 types d'action :**

Les formations obligatoires (type Sécurité)

Les formations visant à développer les compétences prioritaires et indispensables à l'activité

Les formations identifiées pour accompagner la stratégie du pôle télécom de SFR group, la transformation et le développement de nouvelles compétences

Les formations permettant la réussite des mobilités individuelles et collectives et favorisant les mobilités inter-métiers.

#### 3.1.2.5.2 Nombre de collaborateurs formés et nombre d'heures de formation

##### Nombre de collaborateurs formés

Filiales	2016	2017
<b>TOTAL</b>	<b>7 967</b>	<b>6 966</b>
SFR SA	5 230	4384
SFR SC SA *	1 324	862
Autres filiales	1 413	1720

\* Les données de formation 2017 SFR SC correspondent à la période janvier-novembre.

##### Nombre total d'heures de formation

Filiales	2016	2017
<b>TOTAL</b>	<b>235 768</b>	<b>174 376</b>
SFR SA	147 501	121 251
SFR SC SA *	58 870	17 099
Autres filiales	29 397	36 026

\* Les données de formation 2017 SFR SC correspondent à la période janvier-novembre.

Les données de formation concernent l'effectif en CDI et CDD. Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, par la nature de leur alternance entre l'école et l'entreprise, ne sont pas pris en compte pour les indicateurs de formation.

### 3.1.2.6 Égalité de traitement

#### 3.1.2.6.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

L'effectif correspond au nombre de salariés rattachés contractuellement à la société au 31/12 de l'année N, en contrat CDI, CDD, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation, quelle que soit la durée de leur temps de présence.

##### Répartition de l'effectif total par sexe et par statut au 31/12/2017

Filiales	Cadres			Non cadres		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>6 516</b>	<b>4 592</b>	<b>1 924</b>	<b>4 757</b>	<b>2 366</b>	<b>2 391</b>
SFR SA	5 655	4 038	1 617	1 380	563	817
SFR SC SA *	0	0	0	0	0	0
Autres filiales	861	554	307	3 377	1 803	1 574

\* L'effectif SFR SC au 30/11/2017 se répartit comme suit : 200 cadres dont 111 hommes et 89 femmes / 672 non cadres dont 304 hommes et 368 femmes.

##### Répartition de l'effectif total par sexe et par statut au 31/12/2016

Filiales	Cadres			Non cadres		
	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>7 622</b>	<b>5 310</b>	<b>2 312</b>	<b>6 679</b>	<b>3 277</b>	<b>3 402</b>
SFR SA	5 912	4 268	1 644	1 645	681	964
SFR SC SA	594	311	283	987	444	543
Autres filiales	1 116	731	385	4 047	2 152	1 895

##### Répartition Hommes/Femmes des promotions

Filiales	2016		2017	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
<b>TOTAL</b>	<b>49 %</b>	<b>51 %</b>	<b>59 %</b>	<b>41 %</b>
SFR SA	41 %	59 %	60 %	40 %
SFR SC SA	45 %	55 %	65 %	35 %
Autres filiales *	57 %	43 %	42 %	58 %

\* Les données 2017 pour SFR Distribution ne sont pas disponibles à date.

#### 3.1.2.6.2 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

## Effectif déclaré en situation de handicap

Filiales	Effectif concerné 2016	Effectif concerné 2017
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>305</b>
SFR SA	219	242
SFR SC SA *	132	0
Autres filiales	60	63

\* L'effectif SFR SC en situation de handicap au 30/11/2017 était de 125.

### 3.1.2.6.3 La politique de lutte contre les discriminations

#### Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité

Filiales	Effectif concerné 2016	Effectif concerné 2017
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>208</b>
SFR SA	40	42
SFR SC SA *	16	3
Autres filiales	80	163

\* Les données de formation 2017 pour SFR SC correspondent à la période janvier-novembre.

### 3.1.2.6 Promotion et respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

#### 3.1.2.7.1 Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

Ces éléments sont couverts par la politique de dialogue social.

#### 3.1.2.7.2 À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

**L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de l'engagement de SFR. Elles structurent notre politique Ressources Humaines ainsi que nos actions citoyennes depuis une quinzaine d'années déjà.**

Un engagement fort qui passe par une politique volontariste en matière de Ressources Humaines, axée sur deux impératifs : la non-discrimination et l'évaluation des seules compétences.

La politique de non-discrimination et de diversité menée par SFR s'organise autour des grandes thématiques suivantes :

#### **PROMOUVOIR L'EGALITE PROFESSIONNELLE, ENTRE FEMMES ET HOMMES**

Signataire de la Charte de la Diversité dans l'entreprise qui stigmatise toutes les formes de discrimination, SFR est convaincu que la mixité professionnelle constitue un enjeu stratégique tant pour le développement des personnes que pour celui du Groupe. L'entreprise veille notamment à proscrire toute distinction de traitement liée au genre, ainsi, afin que les femmes et les hommes soient présents de manière équilibrée dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise, et pour que chacun bénéficie d'un traitement égalitaire à tous les stades de sa vie professionnelle.

En 2017, SFR a continué la négociation initiée fin 2016 d'un nouvel accord sur l'égalité professionnelle F/H, qui se traduit par la mise en œuvre, d'actions autour de :

- L'éducation : interventions auprès des collégiens et lycéens pour lever les stéréotypes de genres qui pèsent sur les choix d'orientations scolaires et contribuer ainsi à agir sur la féminisation de certaines filières d'études et de certains métiers,

- La conciliation vie privée / vie professionnelle : Travail à distance, formation « Gérer sa carrière au féminin » pour les femmes de retour de congé maternité, parental ou d'adoption, mise à disposition de berceaux dans des crèches interentreprises au profit des collaborateurs parents, conciergerie,
- L'Équité salariale : enveloppe spécifique visant à réduire les éventuels écarts ne s'expliquant pas par des éléments objectifs, lorsqu'il y a plus de 5% d'écart entre le salaire médian des hommes et celui des femmes au sein du même emploi/métier,
- Le droit à la déconnexion, dans le cadre de la Qualité de vie au Travail de la loi El Khomri,
- Le droit d'expression des salariés.

De même, SFR a initié en 2017 la négociation avec les partenaires sociaux d'un accord télétravail qui sera mis en place début 2018

## UNE POLITIQUE HANDICAP CONCRETE, AMBITIEUSE ET INNOVANTE

Depuis plus de 15 ans, SFR mène une politique volontariste en matière de handicap et contribue activement à changer le regard de la société sur le sujet. Information et sensibilisation, employabilité, accompagnement, formation des managers, accessibilité des sites et outils de travail, collaboration avec le secteur protégé. C'est une approche globale que mettent en œuvre les différents accords triennaux d'entreprise signés en totale concertation avec les partenaires sociaux depuis 2003.

Ainsi en 2015, SFR a signé avec les quatre organisations syndicales représentatives son 5<sup>e</sup> accord d'entreprise en faveur de l'emploi, de l'intégration et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap (2015 – 2018) qui a notamment pour ambition de :

- contribuer à réduire le déficit de qualification initiale des personnes handicapées en recherche d'emploi,
- développer les compétences des collaborateurs en situation de handicap pour garantir une équité tout au long de la vie professionnelle et une intégration durable.

**Les actions de SFR en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap sont de :**

**Favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap en collaborant avec le secteur protégé et adapté**

Dans le cadre de cet accord, SFR s'engage à :

- atteindre un taux d'emploi global de 5% au 31 décembre 2018 et de 3,9% au 31 décembre 2015 (dont 2,5% maximum en emplois indirects via les prestations confiées au secteur protégé),
- réaliser à minima 25 embauches de salariés en situation de handicap sur la durée de l'accord,
- intégrer des collaborateurs en situation de handicap en contrat d'apprentissage à hauteur de 4% des effectifs d'apprentis accueillis chaque année.

L'accord reprend les grandes lignes des accords handicap :

- **Diagnostic de situation en prévention de la désinsertion professionnelle**

En cas d'absence pour cause de longue maladie ou arrêt de travail de plus de 3 mois, chaque collaborateur en situation de Handicap se verra proposer un entretien individuel par sa Responsable Ressources Humaines en collaboration avec la Mission Handicap afin d'anticiper et de prévenir un risque de désinsertion professionnelle.

- **Aménagement des postes de travail**

Par exemple la mise à disposition de matériels et logiciels informatiques (pour les personnes non voyantes notamment), d'un siège ergonomique, de prestations d'interprétation en langues des signes française. Pour les aménagements plus complexes, la Mission Handicap peut solliciter les services d'un ergonome qui travaille en étroite collaboration avec la médecine du travail afin de prescrire le matériel le plus adapté.

- **Aménagement de tâches, d'horaires ou d'objectifs**

Dans certains cas et notamment lorsque le handicap évolue, le médecin du travail peut être amené à préconiser l'aménagement des horaires (travail à distance...), des objectifs et des missions pour permettre au collaborateur de se maintenir dans l'emploi.

- **Gestion de carrière des collaborateurs en situation de handicap**

Ce 5e accord prévoit des actions d'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap : Le bilan de compétences et la VAE (Validation des acquis de l'Expérience) pour définir un projet professionnel : ces formations sont autorisées sur le temps de travail. Les salariés en situation de handicap qui avancent en âge pourront également bénéficier, à leur demande, d'une formation et d'un bilan retraite dédié (impact pension invalidité, retraite anticipée, etc.).

- **Les aides au transport**

La mobilité est un enjeu fort pour l'emploi des personnes en situation de handicap. Pour faciliter les déplacements quotidiens entre le domicile et le lieu de travail, SFR prévoit 3 dispositifs pour maintenir les personnes à mobilité réduite dans l'emploi :

- des solutions de transport accessibles sur préconisations du médecin du travail pour les collaborateurs ne pouvant pas prendre les transports en commun, ni leur véhicule personnel;
- une aide financière pour l'aménagement ou l'acquisition d'un véhicule adapté ;
- une aide financière pour le surcoût du permis de conduire.

- **L'accompagnement des troubles psychiques**

SFR s'engage à déployer un accompagnement spécifique pour les collaborateurs en situation de handicap psychique en lien avec des associations dédiées et spécialisées pour aider les équipes médicales et les équipes Ressources Humaines à accompagner et à traiter le handicap psychique au travail.

### **Fournir un accompagnement spécifique aux collaborateurs impactés par le handicap**

SFR est une entreprise handi-concernée et a mis en place des mesures dédiées aux collaborateurs ayant un proche handicapé :

- 4 jours d'absence par an aux collaborateurs en situation de handicap et 3 jours pour les collaborateurs ayant un enfant handicapé, 2 jours d'absence par an aux collaborateurs qui ont un père, une mère, un frère, une sœur, un conjoint titulaires d'une RQTH (à leur charge au sens fiscal),
- Egalement, les collaborateurs bénéficient de 1 jour d'absence par an pour faciliter leurs démarches de reconnaissance de travailleur handicapé,
- Un congé parental à temps plein ou temps partiel, d'une durée de 3 à 8 ans à compter de la première reconnaissance du handicap de l'enfant, proposé aux collaborateurs qui ont un enfant handicapé.

### **Renforcer les actions de formation et de sensibilisation interne et externe**

L'accord prévoit des formations et des sensibilisations « à la carte » en fonction des situations (Directions, médecins du travail, collaborateurs). Un guide a été édité avec tous les dispositifs de l'accord, et est mis à la disposition de tous.

En 2017, une tournée de tous les sites du groupe a été faite afin de communiquer sur les dispositifs de l'accord, ainsi que sur la volonté du groupe de négocier un accord « bis » pour les entités du groupe qui n'en bénéficiaient pas.

Les négociations pour ce 1<sup>er</sup> accord du reste du groupe (hors UES SFR) ont été initiées fin 2017 afin d'être mis en place dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## **AGIR POUR L'EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

Dans la continuité de sa politique volontariste en matière de diversité et d'égalité des chances, SFR a choisi déjà depuis plusieurs années de faire de l'alternance (5,5% des effectifs), un véritable levier en faveur de la diversité et de permettre aux jeunes d'acquérir de l'expérience et des compétences pour développer leur employabilité. Ainsi, pour favoriser l'accès des jeunes à un emploi, SFR s'engage par cet accord à ce que 30% des embauches en CDI soient constituées par des jeunes. Ainsi, SFR a engagé les actions suivantes : 1 alternant pour 1 tuteur, mise en place d'un Comité Ressources Humaines afin de favoriser le recrutement en CDI des alternants identifiés dans le « vivier des alternants », mise en place d'un référent pour chaque jeune embauché, mise en œuvre de mesures permettant de lever les freins matériels d'accès à l'emploi (prise en charge des frais d'abonnement aux transports publics à hauteur de 90%, CESU dont une partie du financement est pris en charge par SFR, mise à disposition de places en crèche, aides pour le logement).

Pour les collaborateurs à 2 ans de la retraite, SFR s'est engagé à garantir l'accès au temps partiel avec prise en charge des cotisations des régimes de retraites obligatoires à 100%.

## **LE LABEL DIVERSITE**

L'obtention du Label Diversité, en octobre 2010, la confirmation de son maintien en juillet 2012 et son renouvellement en 2014 valident l'engagement de toute l'entreprise contre les discriminations et pour l'égalité des chances. Processus RH, formation, sensibilisation, SFR réaffirme sa volonté d'inscrire son management et sa gestion des ressources humaines dans une dynamique d'amélioration continue.

SFR a continué en 2017 la formation des partenaires sociaux et des managers à la non-discrimination et à la diversité, est en veille permanente avec son dispositif d' « alerte discrimination » sur les réseaux sociaux, ainsi que l'extension de l'alerte interne Discrimination :

Afin de garantir à tous un traitement équitable, et dans le cadre du Label Diversité et de son accord Groupe RPS, SFR a ouvert l'alerte interne Discrimination de SFR aux collaborateurs et candidats du Groupe SFR leur permettant ainsi de faire connaître les éventuelles discriminations dont ils seraient victimes et d'être accompagnés en conséquence.

### **3.1.2.7.3À l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants**

Ces éléments sont traités dans l'éthique des affaires (*cf. § relatif aux informations sociétales*).

## 3.2 Informations environnementales

### 3.2.1 Orientations et faits marquants

La préservation de l'environnement est reconnue comme un sujet important pour l'économie numérique. Bien que la nature de ses activités présente un impact environnemental limité, pour un acteur clé du secteur comme SFR group, la préservation de l'environnement peut être à la fois un levier d'économie et de croissance. Conscient de l'importance des enjeux environnementaux dans ses choix stratégiques, le groupe souhaite promouvoir une attitude responsable et s'inscrire dans une démarche continue de diminution de ses impacts et d'accompagnement de ses clients.

Le groupe mène ainsi un ensemble d'actions en faveur de la préservation de l'environnement : intégration paysagère des antennes relais, dispositif de collecte permettant aux clients rapportant leurs anciens mobiles en point de vente de bénéficier d'un bon d'achat, dématérialisation des factures et des contrats, amélioration de la gestion des déchets de ses activités, recyclage des box, management de ses consommations d'énergie...

En cette période de transition énergétique, le groupe s'attache particulièrement à maîtriser ses propres impacts tout en continuant à aider ses clients à réduire leur consommation d'énergie.

Vitrine de cet engagement, le Campus à Saint-Denis a obtenu la certification HQE® construction (Haute Qualité Environnementale) et BREEAM pour la « Phase Conception » (Building Research Establishment Environmental Assessment), deux des certifications les plus exigeantes en matière de performances environnementales des bâtiments. De plus, il a obtenu le label Haute Performance Énergétique évalué conforme au niveau BBC 2005.

### 3.2.2 Indicateurs environnementaux

#### 3.2.2.1 Politique générale en matière environnementale

##### 3.2.2.1.1 L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales

Le groupe a mis en place un ensemble de relais dans ses différentes filiales, dont SFR SA et SFR Service Client SA afin de réaliser le suivi d'indicateurs environnementaux. Certaines filiales comme SFR SA et la SRR sont dotées de responsable environnement.

Afin de déployer son Système de Management de l'énergie (SMé), le groupe a nommé un « Responsable énergie » chargé d'animer le Comité de Pilotage Énergie composé des « Pilotes énergie » des filiales parties prenantes au système.

Depuis 2015, le système de management de l'énergie de SFR group est certifié selon les exigences de la norme ISO 50 001. Le périmètre de cette certification couvre les sociétés : SFR SA, NC Numericable SAS, Completel SAS, SRR SCS.

Le Systèmes de Management de l'environnement de SFR Business est certifié selon les exigences de la norme ISO 14 001 sur le périmètre DEEE.

##### 3.2.2.1.2 Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Depuis 2015, SFR group focalise son action sur la mise en place d'un Système de Management de l'énergie (SMé). En 2016, le groupe a débuté le redéploiement d'un système de management de l'environnement sur certaines activités. Dans ce cadre un ensemble de session de formation et de sensibilisation a été réalisé pour les collaborateurs des différentes filiales parties prenantes au système.

Tous les collaborateurs du groupe ont été informés, dont les collaborateurs des sociétés SFR SA et SFR Service Client SA, via l'intranet et les affichages numériques sur le Campus, du déploiement du système de management de l'énergie ainsi que des objectifs ambitieux fixés par la politique énergétique.

En 2017, le groupe poursuit ses actions de formations et de sensibilisation notamment à travers des journées d'intégration des nouveaux arrivants. Sensibilisations sur nos engagements en matière d'énergie, d'environnement et de RSE. Communications ponctuelles aux collaborateurs par affichage sur site, mail et relais via intranet/internet dans des rubriques dédiées.

Courant 2017 et suite à la réorganisation, une formation a été délivrée à la nouvelle équipe certification en charge de piloter la certification ISO 50001 (système de management de l'énergie). Cette dernière constitue un socle complet pour appréhender les enjeux énergétiques du groupe.

##### 3.2.2.13 Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Les activités et les implantations des sites des sociétés de SFR group ne sont pas génératrices de risques environnementaux ou de pollutions. En effet, ces activités ne mettent en œuvre aucun processus de production pouvant porter gravement atteinte aux ressources telles que l'eau, l'air ou les sols.

Le groupe exploite des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) dont le classement ne dépasse pas le régime de déclaration pour les rubriques de la nomenclature liées aux systèmes de climatisation, d'alimentation par onduleurs et aux groupes électrogènes.

Néanmoins, pour prévenir les pollutions accidentelles certaines actions sont menées :

- Des exercices d'évacuation des bâtiments, en cas d'incendie, sont effectués,
- Des contrôles d'étanchéité sont intégrés aux gammes de maintenance des installations de climatisation, afin de prévenir les fuites de fluides frigorigènes qui sont des gaz à effet de serre à fort pouvoir de réchauffement global (PRG),
- Une procédure de dépotage de carburants est établie sur les sites qui le nécessitent.

**3.2.2.1.4 Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours**

Les risques environnementaux, en relation avec les activités de SFR group, ne justifient pas de provisions ou de garanties.

### 3.2.2.2 Pollution

#### 3.2.2.2.1 Les mesures de prévention, de réduction ou la réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Les activités des sociétés du groupe ne nécessitent pas la mise en place de mesures de prévention, de réduction ou la réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.

Cependant, le groupe utilise certaines installations, produits ou substances qui sont susceptibles de présenter des risques (même mineurs) pour l'environnement, et dont certains font l'objet de réglementations spécifiques tel que les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

#### 3.2.2.2.2 La prise en compte des nuisances sonores et le cas échéant de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

SFR group s'engage pour un développement durable des territoires, en œuvrant à l'intégration paysagère de ses antennes-relais, conformément à la politique commune élaborée par la profession : avant tout projet de déploiement d'antennes-relais, les équipes de SFR SA et SRR SCS s'attachent notamment à consulter les élus, les bailleurs et les collectivités locales, et s'assurent, si besoin, du concours d'architectes, d'urbanistes et de paysagistes afin de prendre en compte l'impact visuel de ces équipements.

Bien qu'une attention particulière soit portée à l'intégration paysagère des antennes-relais sur l'île de la Réunion, pour des raisons de topographie, les règles d'intégration définies ne peuvent pas être totalement appliquées.

Au vu de son activité SFR Service Client SA ne génère pas de nuisances sonores ou toute autre forme de pollution spécifique.

Pour plus d'informations sur les radiofréquences et la santé se référer au chapitre « Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ».

### 3.2.2.3 Economie circulaire

#### 3.2.2.3.1 Prévention et gestion des déchets

##### 3.2.2.1.1 Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

SFR group organise le traitement de déchets de ses activités dans des filières adaptées et dédiées et assure la traçabilité de leur devenir.

Conformément à la réglementation, SFR SA a mis en place la collecte des téléphones mobiles usagés dans son réseau de distribution. Cette démarche est complétée par une offre de reprise pour les téléphones mobiles pouvant être réutilisés.

Les filiales du groupe concernées par la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) sont adhérentes aux éco-organismes agréés suivants :

- Ecofolio, collecte et du recyclage des papiers,
- Eco-systèmes, collecte, dépollution et recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques en fin de vie (DEEE),
- Eco-emballage, tri et de recyclage des emballages,
- Screlec et Corepile, collecte et recyclage des piles, batteries et accumulateurs.

Par la mise en place du retour des équipements (modems, décodeurs TV et box intégrées), le groupe favorise leur réutilisation dans l'optique de lutter contre l'obsolescence programmée des produits, la raréfaction des ressources naturelles, des matières premières et de l'énergie. Pour ce faire, le groupe est accompagné de sous-traitants spécialisés dans le domaine du reconditionnement afin d'assurer la qualité des produits délivrés avec pour objectif de répondre au mieux à la satisfaction du client. 92% des téléphones mobiles et 74% des box et décodeurs collectés sont réutilisés. Près de Depuis 2003, **3 622 090 téléphones mobiles ont été collectés.**

Pour les Équipements Électriques et Électroniques des réseaux, le groupe privilégie toujours la réutilisation dans le cadre de nouveaux projets de déploiement lorsque cela est possible.

#### Production totale de Déchets Dangereux (DD)\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>56 142 kg</b>	<b>42 386 kg</b>
SFR SA	21 242 kg	34 363 kg
SFR SC SA	403 kg	2 kg
Autres filiales	34 496 kg	8 021 kg

- \* Les déchets dangereux (DD) comprennent les tubes fluorescents et les lampes ainsi que les batteries et accumulateurs. D'autres catégories de déchets dangereux ne sont pas publiées dans le présent rapport à savoir : les fluides frigorigènes, les piles, les huiles et lubrifiants, le glycol et autre fluide, les gaz en récipients sous pression ainsi que les déchets absorbants et les Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux. Ces catégories sont encore en cours de fiabilisation et seront consolidées à court terme avec celles déjà publiées
- \* Lorsque les données n'étaient pas disponibles, celles-ci ont été estimées. Ainsi, 15% de la quantité totale des déchets dangereux a été estimée en 2017.

### Production totale de Déchets Non Dangereux (DND)\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>758 826 kg</b>	<b>750 370 kg</b>
SFR SA	422 618 kg	530 370 kg
SFR SC SA	69 990 kg	36 844 kg
Autres filiales	266 218 kg	183 156 kg

- \* Les déchets non dangereux (DND) comprennent les papiers, papiers confidentiels et cartons ainsi que les autres déchets dits « tout venant » et couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales et ne prennent pas en compte, selon leur implantation géographique, les déchets des sites et boutiques traités par les collectivités.
- \* Lorsque les données n'étaient pas disponibles, celles-ci ont été estimées. Ainsi, 21% de la quantité totale des déchets non dangereux a été estimée en 2017.

### Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels produits\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 681 393 kg</b>	<b>2 877 321 kg</b>
SFR SA	2 604 775 kg	2 824 367 kg
SFR SC SA	4 257 kg	1 981 kg
Autres filiales	72 361 kg	50 973 kg

- \* Les équipements électriques et électroniques (D3E) correspondent aux équipements des réseaux fibre, câbles, fixes et mobiles, serveurs du SI, équipements bureautiques démantelés qui sont ensuite soit réutilisés ou éliminés. Ils couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales.

### Poids de déchets d'équipements électriques et électroniques professionnels réutilisés\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 443 986 kg</b>	<b>2 150 863 kg</b>
SFR SA	2 428 839 kg	2 148 704 kg
SFR SC SA	4 257 Kg	1 981 kg
Autres filiales	10 890 Kg	177 kg

- \* Les équipements électriques et électroniques (D3E) correspondent aux équipements des réseaux fibre, câbles, fixes et mobiles, serveurs du SI, équipements bureautiques démantelés qui sont ensuite réutilisés. Ils couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales.

### Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels éliminés\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>237 407 kg</b>	<b>726 459 kg</b>
SFR SA	175 936 kg	675 663 kg
SFR SC SA	0 kg	0 kg
Autres filiales	61 471 kg	50 796 kg

- \* Les équipements électriques et électroniques (D3E) correspondent aux équipements des réseaux fibre, câbles, fixes et mobiles, serveurs du SI, équipements bureautiques démantelés qui sont ensuite éliminés. Ils couvrent les principaux sites techniques et tertiaires des différentes filiales.

## Poids d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 910 712 kg</b>	<b>2 197 960 kg</b>
SFR SA	2 894 159 kg	2 177 864 kg
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	16 553 kg	20 096 kg

\* Les équipements électriques et électroniques (D3E ménagers collectés correspondent aux produits et équipements collectés (Box, décodeurs TV, téléphones mobiles) pour être réutilisés ou recyclés. Ils incluent les D3E ménagers collectés auprès des clients (téléphones mobiles).

## Nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 523 168 kg</b>	<b>3 111 130 kg</b>
SFR SA	2 482 811 kg	3 055 755 kg
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	40 357 kg	55 375 kg

\* Les équipements électriques et électroniques (D3E ménagers collectés correspondent aux produits et équipements collectés (Box, décodeurs TV, téléphones mobiles) pour être réutilisés ou recyclés. Ils incluent les D3E ménagers collectés auprès des clients (téléphones mobiles).

### 3.2.2.1.1.2 Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

Les activités des sociétés du groupe ne nécessitent pas la mise en place d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.

### 3.2.2.3.2 Utilisation durable des ressources

#### 3.2.2.3.2.1 La consommation d'eau et l'approvisionnement en fonction des contraintes locales

Du fait de leurs activités et de leurs implantations géographiques, les sociétés de SFR group ne sont pas soumises à des contraintes locales d'approvisionnement en eau. La gestion de l'eau n'est donc pas un enjeu critique pour le groupe. Toutefois, des actions ont été mises en œuvre depuis plusieurs années afin de réduire les consommations sur certains sites tertiaires.

Cela passe notamment par l'installation de réducteurs de pression, de chasse d'eau double commande.

## Consommation d'eau\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>106 822 m<sup>3</sup></b>	<b>74 602 m<sup>3</sup></b>
SFR SA	74 798 m <sup>3</sup>	64 129 m <sup>3</sup>
SFR SC SA	9 370 m <sup>3</sup>	3 231 m <sup>3</sup>
Autres filiales	22 654 m <sup>3</sup>	7 242 m <sup>3</sup>

\* Les consommations d'eau de SFR SA sont reportées pour les principaux sites techniques et tertiaires.  
Les consommations d'eau des bâtiments loués ne sont pas reportées car elles ne sont pas disponibles et sont comprises dans les charges locatives.  
Les consommations d'eau de SFR Service Client SA et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes.

#### 3.2.2.3.2.2 La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Au-delà des réductions notables des consommations de papier, principalement dues à l'évolution des supports de communication, les différentes filiales du groupe privilégient l'utilisation de supports respectueux de l'environnement (recyclé et FSC/PEFC).

Le groupe s'engage également à promouvoir le déploiement de la dématérialisation des factures aussi bien pour ses clients grand public que pour ses clients professionnels.

En ce qui concerne les emballages, SFR SA a déployé une communication incitative au tri sélectif sur une partie de ses emballages de logistiques à destinations des ménages.

En ce qui concerne l'utilisation des matières rares et critiques, le groupe a la conviction que l'enjeu dépasse le cadre de sa propre politique RSE et représente une opportunité majeure de préservation de l'environnement. Néanmoins, par la mise en place de la collecte des téléphones mobiles usagés dans son réseau de distribution ainsi que la collecte des « boxes » auprès de ces clients, le groupe est partie prenante de la filière de valorisation des gisements de ressources rares contenus dans les DEEE.

De plus, Sagemcom, fournisseur du groupe des équipements LaBox, a engagé des travaux qui concernent la traçabilité des minerais provenant des zones de conflits sur la base des lignes directrices de l'EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition) et du GeSI (Global e-Sustainability Initiative) qui visent à établir la traçabilité de 4 minerais Or / Étain / Tungstène / Tantale.

#### Consommation de papier\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 784 897 kg</b>	<b>2 208 664 kg</b>
SFR SA	2 641 932 kg	2 135 787 kg
SFR SC SA	10 873 kg	1 247 kg
Autres filiales	132 091 kg	71 630 kg

\* La consommation de papier comprend l'ensemble des papiers imprimés assujettis selon les règles de l'éco-organisme Ecofolio (usages externes principalement facturation des clients, documentation commerciale, mailings marketing) ainsi que le papier à usage interne (papier à copier multi-format). Les consommations de des papiers imprimés assujettis selon les règles de l'éco-organisme Ecofolio ne sont pas incluses dans les données reportées pour NC Numericable SAS.

La consommation de papier de SFR Service Client SA, SFD SA et Cinq sur Cinq SA ne concerne que les papiers à usage interne. La consommation de papier de SFR Service Client SA est calculée au prorata des effectifs.

#### Consommation de matières premières liées aux activités de logistique\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 859 391 kg</b>	<b>806 622 kg</b>
SFR SA	2 853 577 kg	805 871 kg
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	5 814 kg	751 kg

\* Ces consommations comprennent les cartons, les papiers d'emballage ainsi que les films plastiques.

#### Nombre de clients grand public ayant optés pour une facturation dématérialisée\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>15 905 710 clients</b>	<b>188 769 903 clients</b>
SFR SA	15 621 344 clients	188 432 750 clients
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	284 366 clients	337 153 clients

#### Nombre de facture dématérialisé à destination des clients « Entreprise »\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>205 464 factures</b>	<b>5 036 891 factures</b>
SFR SA	205 464 factures	5 036 891 factures
SFR SC SA	Non applicable	Non applicable
Autres filiales	Non applicable	Non applicable

#### 3.2.2.3.2.3 La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Les consommations d'énergie de l'activité sont principalement liées aux consommations des sites techniques qui constituent les réseaux du groupe. L'optimisation des consommations d'énergie est une priorité pour le groupe.

Le plan de déploiement et de modernisation des réseaux combiné à l'augmentation constante des usages des clients (4G, contenus hautes définitions et ultra hautes définitions), engendrent mécaniquement une variation des consommations liées à leur fonctionnement.

C'est pourquoi le groupe a engagé des travaux et a déployé un Système de Management de l'énergie (SMé) afin de maîtriser et réduire à moyen terme ses consommations d'énergies.

Le SMé du groupe certifié selon les exigences de la norme ISO 50 001, couvre les activités de déploiement, d'exploitation et maintenance des sites réseaux de SFR SA, NC Numericable SAS, Completel SAS et la SRR SCS ainsi que les activités tertiaires, les activités d'exploitation et de maintenance du siège social et le transport des collaborateurs de SFR Business.

Dans le principe d'amélioration continue, sur la base d'une politique volontaire, ce système intègre un suivi des consommations et un plan d'actions.

Le groupe faisant de la gestion de la consommation énergétique un axe majeur de sa politique environnementale et suite à la mise en place du règlement européen 801/2013, des améliorations de la consommation en veille sur La Box ont été réalisées. Celle-ci est passée de 30,2 W à 11,6 W.

Pour rappel, LaBox réalise des gains démontrables en termes de consommation d'énergie, par rapport aux générations précédentes. Au regard des exigences du Voluntary Industry Agreement v3 (VIA), LaBox est conforme avec une consommation énergétique mesurée de 268.8 kWh.

En 2015, SFR Distribution SA et SFR Business distribution SA ont réalisé un audit énergétique de leurs activités.

À noter également, concernant le recours aux énergies renouvelables, des panneaux photovoltaïques sont installés sur les toits du site tertiaire de Lyon Saint-Priest (SFR SA). Les autres filiales du groupe n'ont pas recours aux énergies renouvelables.

### Consommation totale d'énergies (électricité, fuel domestique, gaz naturel, réseau de chaleur, eau glacée, énergie renouvelable produite pour un usage interne) (kWh)\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>696 706 611 kWh</b>	<b>749 073 581 kWh</b>
SFR SA	651 254 815 kWh	711 259 835 kWh
SFR SC SA	6 223 399 kWh	1 042 899 kWh
Autres filiales	39 228 397 kWh	36 770 847 kWh

\* Les consommations d'énergie de SFR SA sont reportées pour les principaux sites techniques et tertiaires.

\* La consommation d'électricité représente 98% de la consommation totale d'énergie du groupe.

\* Les consommations d'énergie électrique, de gaz naturel, de fuel domestique, de réseau de chaleur, d'eau glacée et d'énergie renouvelable produite pour un usage interne de SFR SA et SFR Service Client sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes.

### Parc de véhicules\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>2 173 VEHICULES</b>	<b>1 808 VEHICULES</b>
SFR SA	1 040 véhicules	1 368 véhicules
SFR SC SA	16 véhicules	3 véhicules
Autres filiales	1 117 véhicules	437 véhicules

\* Le parc de véhicule comprend tous les véhicules de service ou de fonction pour l'ensemble des sociétés au 31/12/2015.

### Consommation de carburant du parc de véhicules : essence

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>11 374 l</b>	<b>9 942 l</b>
SFR SA	5 982 l	8 058 l
SFR SC SA	0 l	0 l
Autres filiales	5 392 l	1 885 l

### Consommation de carburant du parc de véhicules : diesel

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL SFR</b>	<b>2752 668 l</b>	<b>2 435 558 l</b>

SFR SA	1 620 658 l	1 702 821 l
SFR SC SA	16 061 l	5 754 l
Autres filiales	1 115 949 l	726 983 l

#### 3.2.2.3.2.4 L'utilisation des sols

Le suivi de cet indicateur est non pertinent au regard des activités de SFR group car le groupe n'étend pas son emprise sur les sols, sauf pour les bâtiments dans lesquels il exerce ses activités (bureaux et datacenters) et qui sont situés en zone urbaine.

Pour plus de détails sur les précautions prises lors du déploiement d'un nouveau réseau ou d'un nouveau site se référer au chapitre « v. Protection de la biodiversité ».

### 3.2.2.4 Changement climatique

#### 3.2.2.4.1 Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Les émissions de gaz à effet de serre du groupe sont essentiellement dues aux consommations énergétiques des infrastructures techniques et tertiaires (67 %), d'une part, et aux déplacements professionnels des collaborateurs (33 %), d'autre part.

Deux axes de progrès sont identifiés pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements professionnels des collaborateurs :

- Se déplacer moins, en privilégiant l'audio et la visio-conférence, ainsi que la téléprésence. On notera notamment le système d'audio-webconférence utilisé par les collaborateurs des principaux sites tertiaires du groupe,
- Se déplacer mieux en ayant une politique voyage qui privilégie le train par rapport à l'avion.

De plus, un Plans de Déplacement Inter-Entreprise (PDIE) couvre l'ensemble des collaborateurs du groupe basés sur le Campus de Saint-Denis.

#### Émissions CO<sub>2</sub> imputables aux consommations d'énergie (électricité, fuel domestique, gaz naturel, réseau de chaleur et d'eau glacée, énergie renouvelable produite pour un usage interne)\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>69 086 t eq CO<sub>2</sub></b>	<b>60 937 t eq CO<sub>2</sub></b>
SFR SA	54 159 t eq CO <sub>2</sub>	46 874 t eq CO <sub>2</sub>
SFR SC SA	702 t eq CO <sub>2</sub>	72 t eq CO <sub>2</sub>
Autres filiales	14 225 t eq CO <sub>2</sub>	13 992 t eq CO <sub>2</sub>

\* Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (d'énergie électrique, de gaz naturel, de fuel domestique, de réseau de chaleur, d'eau glacée et d'énergie renouvelable produite pour un usage interne) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées.

#### Émissions CO<sub>2</sub> imputables aux déplacements professionnels en train, en avion et en voiture location courte durée\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>16 594 t eq CO<sub>2</sub></b>	<b>29 681 t eq CO<sub>2</sub></b>
SFR SA	9 393 t eq CO <sub>2</sub>	9 288 t eq CO <sub>2</sub>
SFR SC SA	2 905 t eq CO <sub>2</sub>	1 349 t eq CO <sub>2</sub>
Autres filiales	4 296 t eq CO <sub>2</sub>	19 044 t eq CO <sub>2</sub>

\* Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (d'énergie électrique, de gaz naturel, de fuel domestique, de réseau de chaleur, d'eau glacée et d'énergie renouvelable produite pour un usage interne) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées

### Émissions CO<sub>2</sub> imputables au parc de véhicules\*

Filiales	2016	Résultat 2017
<b>TOTAL</b>	<b>8 730 t eq CO<sub>2</sub></b>	<b>7 725 t eq CO<sub>2</sub></b>
SFR SA	5 138 t eq CO <sub>2</sub>	5 403 t eq CO <sub>2</sub>
SFR SC SA	51 t eq CO <sub>2</sub>	18 t eq CO <sub>2</sub>
Autres filiales	3 541 t eq CO <sub>2</sub>	2 303 t eq CO <sub>2</sub>

\* Les émissions de GES sont calculées selon la méthode Bilan Carbone® définie par l'Association Bilan Carbone en accord avec l'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et couvrent toutes les filiales du groupe.

Hormis, les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion, tous les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de gaz à effet de serre proviennent de la Base Carbone® de l'ADEME.

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES des déplacements professionnels en avion proviennent de la méthode Bilan Carbone Version 7.5 du 15 Janvier 2016.

Les émissions de GES imputables aux consommations d'énergie (d'énergie électrique, de gaz naturel, de fuel domestique, de réseau de chaleur, d'eau glacée et d'énergie renouvelable produite pour un usage interne) de SFR Service Client et SFR SA sont calculées au prorata des effectifs présents sur chaque site tertiaire où ces sociétés sont présentes. Les émissions de GES imputables aux voitures de location courte durée de la société SFD SA ne sont pas reportées

#### 3.2.2.4.2L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Au regard de leurs activités et de leurs implantations géographiques, les sociétés du groupe Numericable-SFR ne sont pas contraintes à mettre en place des plans d'actions d'adaptation aux conséquences du changement climatique. Néanmoins, certaines particularités locales sont prises en compte. Par exemple, des études d'impacts des conséquences d'une potentielle crue centenaire de la Seine ont été réalisées, en 2010 pour NC Numericable sas et en 2014 pour SFR SA.

#### 3.2.2.5 Protection de la biodiversité

Même si les activités de SFR group ont un faible impact dans ce domaine, pour toute construction d'un nouveau réseau ou d'un nouveau site et principalement les antennes-relais de SFR SA et la SRR SCS, il est regardé, notamment via les Plans Locaux d'Urbanisme, si des contraintes particulières en matière de protection de la faune et la flore sont à prendre en compte. Lors d'implantation de nouveaux sites dans un parc naturel, des demandes spécifiques sont aussi réalisées et les contraintes existantes dans la zone protégée sont respectées.

Par ailleurs, la majorité des grands sites techniques et des sites tertiaires qui hébergent les effectifs du groupe est située en zone urbaine.

Des nichoirs et des hôtels à insectes ont été installés dans les patios du Campus de Saint-Denis. Courant 2015, un apiculteur a installé une série de ruches sur le Campus afin de produire un miel dit « Urbain ».

## 3.3.2 Indicateurs sociétaux

### Investissement dans les réseaux

L'année 2017 a été marquée par une année de déploiements intense sur tout le territoire, avec le plus grand nombre d'antennes 4G en service en France (27 139 antennes) , 30 grandes agglomérations françaises ouvertes en 4G+ jusqu'à 300 Mbit/s et plus de 226 000 nouveaux logements et locaux professionnels éligibles à la fibre.

Investissements dans les réseaux fixe et mobile		
Filiales	2016 (M€)	2017 (M€)
<b>TOTAL</b>	<b>1 462,9</b>	<b>1 169,3</b>
SFR SA	1 344,8*	1066,3**
SFR SC SA	85,5 32,6	71,1 31,9
Autres filiales	<i>Dont 30,6 pour SRR SCS, 0,32 pour OMEA et 1,8 pour SMR SAS</i>	<i>Dont 30,87 pour SRR SCS et 1,04 pour SMR SAS</i>

\* Comprend les sociétés SFR SA, SFR Collectivités SA, NC SAS, Completel SAS

\*\* Comprend les sociétés SFR SA, SFR Collectivités SA

Les valeurs du BtoB ont été rajoutées en 2017 ainsi qu'en 2016 afin d'effectuer un comparatif

Méthode de calcul : CAPEX des infrastructures et équipements réseau, diminués des produits de cession et subventions reçues.

#### 3.3.2.1.2 Sur les populations riveraines ou locales

Sur l'année 2017, l'Agence Nationale des Fréquences indique, dans les chiffres annuels de son observatoire, que la meilleure progression de mise en service de sites 4G a été réalisée par SFR : + 44 % (par rapport au total atteint fin 2016) avec 4 294 nouvelles mises en service en 2017

Taux de couverture mobile de la population 4G		
Filiales	2016	2017
<b>TOTAL (hors SRR/SMR)</b>	<b>81%</b>	<b>95,2%</b>
SFR SA	81%	95,2%
SFR SC SA	N/A	N/A

Le réseau SFR 2G et 3 G couvre plus de 99% de la population.

Par ailleurs, les taux de couverture mobile sur l'île de la Réunion et Mayotte ont considérablement augmenté :

	La Réunion		Mayotte	
	2016	2017	2016	2017
4G+	NC	40%	NC	NC
gg4G	70%	91%	46%	80%
3G	98%	99,50%	95%	99%
2G	99%	99,50%	98%	99%
Dual Career	88%	89,60%	53%	NC

### Nombre de lignes fibre (FTTH / FTTB)

Déjà doté de la première infrastructure fibre (FTTH/FTTB) de France avec plus de 10,4 millions de prises éligibles (à fin 3<sup>ème</sup> trimestre 2017), SFR confirme son leadership et continuera d'animer le marché grâce à son intense dynamique de déploiements soutenu par des investissements sans précédent, permettra d'apporter la fibre optique au cœur des territoires.

Au 31 décembre 2017, les services fibre de SFR sont disponibles dans plus de 1 700 communes françaises

Filiales	2016	2017
<b>TOTAL</b>	<b>9 328 838</b>	<b>10 987 499</b>
SFR SA	9 316 000	10 951 024
SFR SC SA	N/A	N/A
	12 838 SRR SCS	36 475 SRR SCS
Autres filiales		

## 3.3.2.2 Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise

### 3.3.2.2.1 Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

#### *Informations sur les conditions du dialogue avec les associations de consommateurs*

La politique de dialogue du groupe avec les associations de consommateurs repose sur les marques qui commercialisent des offres au Grand Public et se structure en trois axes :

- l'écoute, pour mieux comprendre les attentes des consommateurs ;
- le respect des opinions des associations ;
- la transparence dans l'explication de nos services, contraintes et décisions.

#### *Nombre de réunions avec les associations de consommateurs*

C'est grâce à cette démarche que le groupe a pu construire au fil des années des relations de confiance avec les représentants des consommateurs. En 2017, SFR SA pour le compte du groupe a participé à plus d'une trentaine de rencontres avec les associations de consommateurs, au total à 46 rencontres avec les représentants nationaux de plusieurs associations de consommateurs.

Ces rencontres sont organisées à l'initiative des associations qui le souhaitent au fur et à mesure de l'année.

REUNIONS	2016	2017
<b>Total SFR</b>	<b>34</b>	<b>46</b>
Mediation plénière	9	11
Médiation CA/AG	3	3
Médiation commission de suivi du médiateur	1	1
AFUTT* Réunion Qostic	10	6
AFUTT conférence de presse "observatoire annuel des plaintes "	1	1
AFUTT rencontre	1	1
CNC Pro + collège : 5 + 3	8	0
CNC Plénière + Pro : 2 + 6	NC	8
Rdv Tel AFUTT	NC	1
Points Tel AFOC / INC / AFUTT / ORGECO / CLVC / Familles Rurales	NC	12
AFMM** : rencontre Associations	NC	1
Rdv Tel UFC "que choisir"	1	1

\* AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications.

\*\*Association Francaise du Multimedia Mobile

Glossaire :

CA : conseil d'administration

AG : assemblée générale

CNC : Conseil National de la consommation

AFOC : association force ouvrier consommation

Inc : Institut National de la Consommation - 60 millions de consommateurs

Orgeco : organisation générale des consommateurs

CLCV : consommation, logement et cadre de vie

### 3.3.2.2 Les actions de partenariat ou de mécénat

#### *La politique de mécénat*

Le Groupe mène une politique de mécénat particulièrement active.

En 2016, la Fondation SFR a été renouvelée pour 5 années: A l'occasion de ce renouvellement, elle a recentré son mandat sur la problématique de l'insertion et particulièrement la réussite professionnelle des jeunes. L'insertion professionnelle constitue en effet la clé de l'insertion sociale.

La Fondation prend ainsi un nouvel élan et engage le groupe ainsi que ses collaborateurs dans un triple mécénat financier, de compétences et en nature.

#### *Description de projets représentatifs de la politique de mécénat*

### LE COLLECTIF POUR L'EMPLOI

En 2016, la Fondation SFR a initié avec 4 autres entreprises (La Fondation Adecco, la Fondation Accenture, le VIE de Vinci, G2R La Mondiale) un programme appelé « collectif pour l'emploi ». Les dispositifs qui sont déployés au sein de ce programme sont destinés à développer l'employabilité sur 3 territoires : Seine Saint Denis, Lyon et Marseille.

En 2017, la Fondation a poursuivi ses actions au sein du « Collectif pour l'emploi » au travers de ses 2 dispositifs phares mis en place au sein du département de Seine Saint Denis

- Le parcours « OuiJob », qui coordonne des acteurs vers l'Emploi sur une sélection de métiers en tension dont la sécurité, les services à la personne et les métiers de la fibre : job dating sur mesure, accompagnement personnalisés, ateliers spécifiques afin de lever les freins à l'emploi, sont autant de dispositifs mis en place à l'attention d'une population éloignée de l'emploi.

- Le « parcours Ecole », qui accompagne des classes de 4<sup>ème</sup> et de 3<sup>ème</sup> SEGPA vers une meilleure connaissance du monde de l'entreprise et la découverte des métiers, ainsi qu'un travail sur le savoir être et les codes sociaux. Outre les ateliers déjà mis en place sur l'année scolaire 2015/2016 (ateliers de recherche de stage, de présentation vidéo de son CV, de rencontres avec des professionnels et de « mobilité dans la ville »), de nouveaux ateliers ont été élaborés avec les directeurs de SEGPA comme des coaching téléphoniques personnalisés de recherche de stage, des ateliers numériques sur le thème d'internet et l'emploi, ou des interventions sur le thème des codes de l'entreprise et du savoir-être. En 2017, les responsables académiques de l'éducation nationale en charge du 93 ont officiellement reconnu le « parcours emploi » comme un dispositif à déployer dans toutes les classes de SEGPA du département.

## **PARTENARIATS**

La Fondation SFR a conclu un partenariat (2016-2020) avec l'association *Sport dans la ville*, qui organise tout au long de l'année des séances sportives gratuites pour les jeunes issus de milieux populaires afin de leur transmettre des valeurs telles que le respect, l'esprit d'équipe, l'assiduité, la politesse, l'investissement personnel, indispensables à leur insertion sociale et professionnelle future. En parallèle, les bénéficiaires peuvent intégrer l'un des 4 programmes de l'association tournés vers l'insertion professionnelle : *l'apprenti'bus*, *L dans la ville*, *Job dans la ville* et *entrepreneurs dans la ville*.

De plus, la Fondation SFR soutient l'association *Article 1* dans la création d'un programme d'accompagnement à l'entrepreneuriat des Jeunes issus de milieux populaires. Ce programme de pré-incubation de 6 mois, lancé en 2017, propose des ateliers collectifs et du coaching personnalisé aux jeunes pour les aider dans le développement de leur projet. Les pré-incubés bénéficient d'une chambre en collocation dans une maison à Paris, lieu de vie et d'apprentissage, ainsi qu'une bourse de vie.

D'autre part, elle participe au projet *Démos* (Dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale) de la Philharmonie de Paris, un projet de démocratisation culturelle s'adressant à des enfants issus de quartiers ne proposant pas d'institutions culturelles. Il s'attache à favoriser l'accès à la musique classique par la pratique instrumentale en orchestre. De septembre 2015 à juin 2019, le projet *Démos* a l'ambition de déployer près de 30 orchestres d'enfants sur tout le territoire national, chacun pour une période de trois ans.

La Fondation SFR s'est également engagée auprès de la Coopérative Indigo, autour du programme *Eloquentia* qui vise à redonner aux jeunes, confiance en eux et optimiser leurs chances de trouver ou de créer leur emploi, par la participation en collège et en université à des concours d'éloquence et au travers de formations à la prise de parole en public

## **L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS**

Les collaborateurs jouent un rôle clé dans la politique de mécénat de la Fondation. En effet, ils peuvent s'engager de plusieurs façons, notamment par le « statut du collaborateur citoyen » (permettant aux collaborateurs de SFR SA s'engager dans une association en mécénat de compétence), le tutorat (permettant aux collaborateurs d'accompagner un jeune de milieu modeste, collégien ou étudiant vers les études supérieures ou dans la construction de son projet professionnel) ou encore en parrainant une association grâce au « Fonds de soutien citoyen » (permettant le financement par la Fondation SFR d'un projet associatif parrainé par un collaborateur).

En 2017, la Fondation SFR a lancé en interne une session du Fonds de soutien citoyen, et ce sont ainsi 18 associations qui ont pu bénéficier d'un financement de 5000€ en moyenne. Pour exemple, l'association *Parcours d'Exil*, qui accompagne les mineurs isolés étrangers sur le territoire français, et prend en charge leurs frais thérapeutiques et scolaires, ou l'association *CLAJE*, qui sensibilise des adolescents d'un quartier difficile du 12<sup>ème</sup> arrondissement de Paris au savoir vivre ensemble en organisant une journée avec des pro du Street Art pour les sensibiliser aux bonnes manières du Street Art.

En 2017, 171 collaborateurs se sont engagés sur 186 actions de mécénat, (contre 240 collaborateurs sur 259 actions en 2016), soit en permettant à une association d'obtenir une dotation financière, soit en accompagnement de tutorat, soit en mécénat de compétence auprès d'une association, ou encore en participant au Sidaction comme le fait SFR tous les ans sur son site de Saint Denis. Les 171 collaborateurs citoyens appartiennent aux entités SFR SA et SFR SC.

## Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier

### Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier et de mécénat en nature\*

Filiales	2016 (M€)	2017 (M€)
<b>TOTAL</b>	<b>3 212 447</b>	<b>1 646 726</b>
SFR SA*	2 474 230	1 646 726
SFR SC SA	0	0
Autres filiales	50 900	0
	<i>Dont Futur 900€, SFR Group Holding 50 000€</i>	

\* Ces chiffres comprennent la valorisation du mécénat en nature.

## Impacts positifs apportés par les produits et services

SFR SA se mobilise pour que la révolution numérique ne crée pas de nouvelles inégalités.

**Dans le cadre de la mise en accessibilité de ses offres, SFR maintient ses efforts pour répondre aux demandes de ses clients en situation de handicap ; ainsi que ses obligations légales en vigueur :**

En 2016, les actions se sont traduites de la manière suivante

- développement du service client adapté aux personnes sourdes au moyen d'une interface sur les smartphones ;
- offre de téléphonie à destination des personnes sourdes avec mise à disposition gratuite d'options data et visiophonie;
- partenariat avec Handicap Zéro pour la relation client adaptée et adaptation des supports de communication en braille, en caractères agrandis ou en audio.

En 2017, SFR n'a pas développé d'actions complémentaires aux services existants, exceptés une offre de 1 à 10 gigas adressées aux personnes sourdes et malentendantes.

Néanmoins certains chantiers ont pu solliciter ses experts métiers au regard de différents enjeux d'accessibilité comme :

- le sous-titrage et l'audio-description;
- l'obligation légale (loi Lemaire) de mise en place d'un centre relais téléphonique national pour les citoyens sourds ou malentendants ;
- l'intégration de critères d'accessibilité dans la conception de la box.

### Dans le cadre de l'insertion sociale :

- dons de recharges à Emmaüs Connect dans le cadre du programme « Connexions Solidaires » : programme global d'accompagnement des publics fragiles au travers de solutions d'accès mobile et internet, de conseil et de formation
- mise en place de l'option solidaire auprès de nos clients : option souscrite par nos clients permettant de verser 1€ mensuel à Emmaüs Connect.
- mécénat financier à hauteur de 200 000 euros ont été reversés au profit des publics en insertion de *Emmaüs Connect* et de *Emmaüs Alternatives* grâce aux retours des mobiles usagés dans le cadre du programme de renouvellement de mobiles : 2 euros sont reversés à ces 2 associations pour un mobile retourné.

### 3.3.2.2.3 Relation clientèle : qualité de service et satisfaction clients Grand Public

Afin de répondre de manière optimale aux attentes de qualité de ses clients particuliers ou business, SFR poursuit ses actions d'amélioration de l'expérience client avec pour mission principale d'accompagner chaque personne et chaque entreprise pour lui apporter le meilleur du monde numérique.

SFR Business, marque Entreprise du groupe, avait lancé en 2016 l'Engagement Business Libéré, pour apporter à ses clients mobile entreprises une preuve supplémentaire de la performance de son réseau mobile. Décrite comme inédite sur le marché français, ce service permettait principalement aux clients de :

- tester librement les performances du réseau SFR via l'application "SFR Perf", mise à disposition gratuitement : mesure de débits, statistiques de l'usage voix et data (appels réussis, appels échoués, répartition de la couverture en 2G/3G/4G, etc) ;
- être secondé par un expert technique en cas de dysfonctionnement ;

- changer d'avis (sans frais) dans les 6 premiers mois suivant l'ouverture de la ligne si le client estime que la qualité n'est pas suffisante.

En 2017, SFR Business a décidé de faire profiter ses clients de ses performances réseau en améliorant encore leur offre en offrant des forfaits intégrant la data 4G en illimité avec une couverture de 93% de la population (allant de 1 Go minimum pour les besoins très occasionnels, à l'illimité pour les usages les plus intensifs), ainsi qu'une zone Business unique comprenant les 13 destinations les plus plébiscitées par les entreprises françaises.

Dans le même temps, SFR s'applique à optimiser ses processus clés liés aux enjeux de qualité de service et de satisfaction client.

## RELATION CLIENT GRAND PUBLIC

INDICATEURS	2016	2017
Taux d'appels décroché grand public au SC	86,8%	88,5%
Note de satisfaction GP Mobile	6,3	6,4
Note de satisfaction GP Fixe	5,7	6,2
Note de satisfaction GP Fixe Technique	6,4	6,4
Taux de résolution abonnés mobiles	63,9%	65,2%
Taux de résolution Fixe technique	68,7%	67,8%
Taux de résolution Fixe commercial	59,3%	64,7%

*Périmètre : SFR service client ; SRR et SMR)*

## RELATION CLIENT ENTREPRISES

INDICATEURS	valeur SFR SA 2016	Valeur SFR SA 2017
Taux de Satisfaction client	Admin : 51% STC: 49%	Admin : 47,3% STC : 43%
GTR (garantie temps de rétablissement)	81,50%	77,7%
Délais de déploiement	67,53%	NC

La Qualité de service globale est de 89% en moyenne sur l'année 2017. La satisfaction globale clients ainsi que l'image globale est obtenue après une enquête de satisfaction auprès d'un panel de clients. Pour les résultats 2017, cette enquête a eu lieu en mai-juin 2017 :

- Taux de satisfaction globale : 6,5/10
- Image Globale : 6,5/10

### 3.3.2.3 Sous-traitance et fournisseurs

#### 3.3.2.3.1 La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

*Existence d'un engagement formel en référence à des principes fondateurs de responsabilité dans la politique d'achats*

#### **Accompagner et évaluer les fournisseurs sur leurs performances RSE**

En 2017, SFR Group a maintenu ses efforts en termes de politique Achats Responsables puisque dans le cadre de son devoir de vigilance, elle a renforcé la mesure de la performance RSE de ses partenaires par le système de management AFNOR (plateforme ACESIA), disposant ainsi de 91 évaluations tous secteurs d'activités confondus (contre 74 en 2016).

En parallèle, dans le cadre des 10 principes fondamentaux du Pacte des Nations Unies dont SFR est membre depuis 2011, chaque nouveau contrat ou chaque avenant contractuel, est enrichi d'une annexe dédiée articulée autour des thématiques suivantes :

- Principes sociaux fondamentaux encadrant les prismes suivants : le travail des enfants, le travail forcé/mauvais traitements, temps de travail et horaires, salaires/avantages sociaux, liberté d'expression, égalité des chances/non-discrimination, hygiène/santé/sécurité au travail ;
- Protection de l'environnement, gestion des déchets, performances énergétiques (directives et règlements européens) ;
- Principe d'éthique des affaires.

Enfin, particulièrement attentif au respect et à la protection de l'environnement, la majorité des fournitures de bureau commandées sont des fournitures éco-responsable, sélectionnées selon leurs caractéristiques environnementales (produits élaborés à partir de matières recyclées, produits rechargeables, sans produits toxiques, produits labélisés NF environnement ...)

Enfin, SFR Business Solutions SAS privilégie en outre, l'achat de matériel informatique plus respectueux de l'environnement : acquisition d'équipements intégrant moins de substances toxiques, consommant moins d'énergie et conçus pour être plus facilement recyclables. La sélection du matériel s'effectue selon des critères exigeants :

- Les éco labels (Energy star, Blue Angel, EPEAT, 80 plus, APUR ou autre) ;
- La conformité aux réglementations européennes DEEE et ROHS
- Le programme de reprise et recyclage mis en place par le constructeur (dans le cadre de la directive DEEE)
- La consommation d'énergie de l'équipement

Le Groupe poursuit par ailleurs son engagement vis à vis des entreprises et établissements du secteur Adapté et Protégé en 2017. Cet engagement permet d'agir pour l'emploi des personnes en situation de Handicap sur le marché Français. Les achats sont effectués sur différents secteurs à forte valeur ajoutée en terme d'activité comme des prestations de centres d'appels, de logistique, de recyclage. En 2017, le chiffre d'affaire réalisé auprès du secteur protégé est resté stable à 2 821 701€ (contre 2 819 221€ en 2016).

### **3.3.2.3.2 L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale**

Fin 2017, SFR a pris en considération les nouvelles obligations découlant de la loi du 27 mars 2017 afin de prévenir les atteintes graves envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et l'environnement.

Depuis plusieurs années, SFR a matérialisé ses engagements autour de l'éthique des affaires dans son code d'éthique et d'engagement. Veiller à sélectionner des partenaires industriels et commerciaux susceptibles d'apporter des garanties nécessaires quant à leur propre engagement, dans chacun des pays où s'opèrent leurs activités, à respecter les droits sociaux, les enjeux sociétaux et environnementaux est un engagement que SFR a toujours su prévenir.

Un certain nombre d'initiatives sont en cours de développement :

- La cartographie de sous-traitance de nos fournisseurs et partenaires ;
- Leur évaluation RSE ;
- La formation des collaborateurs à l'intégration de la RSE dans le métier d'acheteur ;
- L'intégration d'une clause RSE contractuelle reprenant les différents enjeux de vigilance ;
- Son adhésion au Pacte PME ;
- Son engagement comme membre du Pacte Mondial des Nations Unies.

En 2018, le rapport de gestion de SFR décrira le plan de vigilance mis en œuvre et formalisera un premier bilan des diverses mesures complémentaires à celles déjà existantes. Le plan définira le contenu de la vigilance attendue et prouvera la pertinence de ses choix et l'efficacité de ses actions ; au sein de la société mère elle-même, mais également de ses filiales contrôlées. Par ex-croissance, le plan rendra compte également des dispositions dans les activités des sous-traitants et des fournisseurs.

Ainsi, la méthodologie utilisée pour l'élaboration du plan de vigilance s'inspirera de la démarche d'évaluation des risques connus et répondra aux différents points prévus par la loi.

En 2016, le Groupe SFR a stabilisé ses relations avec ses principaux partenaires, après une phase de remise à plat de son écosystème achats et de ses processus. Une attention toute particulière est portée aux petits fournisseurs et sous-

traitants par la mise en place d'un processus dédié. Le groupe a également reconduit son adhésion au Pacte PME qui permettra de construire, mettre en œuvre et évaluer ses actions au profit du renforcement des relations PME-grands comptes.

Concernant les principales activités sous-traitées, au sens du recours à des prestations réalisées dans le cadre de contrat de prestations de service, et leur localisation en 2015 :

- contacts centers : le groupe sous-traite une grande partie des prestations de service client et rétention, principalement en France, au Portugal, à Madagascar et en Afrique du Nord ;
- déploiement et maintenance réseau : ces activités sur le réseau fixe et mobile du groupe sont très majoritairement sous-traitées en France ;
- informatique : certains développements et maintien en condition opérationnelle ainsi que des activités de supervision sont également sous-traitées en France mais aussi en Europe.

Les contrats de prestation de service intègrent une clause RSE qui engage le sous-traitant à respecter les dispositions énoncées par les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, notamment le respect de la dignité et des droits fondamentaux de ses employés.

Le groupe a fait le choix en 2007 d'externaliser une majorité de ses centres d'appels (vers des prestataires qui opèrent en France et en Afrique du Nord). D'autre part, le modèle de déploiement de bout en bout des réseaux s'appuie également très significativement sur des partenaires sous-traitants : les STITS (sous-traitants installateurs).

#### *Clauses RSE dans les contrats conclus avec les fournisseurs*

- Pour l'ensemble des terminaux fixes grand public (hors LTI et Completel), les engagements des fournisseurs se font désormais au niveau du Groupe Altice avec des « contrats d'adhérence » conclu avec chaque opérateur dont SFR. L'engagement RSE est international et prend la forme d'une annexe contractuelle nommée « Corporate and Social Liability », attachée à chaque contrat de fourniture de terminaux fixes avec les fournisseurs du Groupe.
- Pour la SRR, la clause RSE est incluse dans ses appels d'offres ainsi que dans les nouveaux contrats locaux.

La politique de RSE des fournisseurs est un critère de sélection lors du lancement des appels d'offres de l'entreprise.

### 3.3.2.4 Loyauté des pratiques

#### **3.3.2.4.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption**

##### *Éthique des affaires*

En 2015, SFR Group a rédigé son nouveau Code d'éthique et d'engagements, applicable à l'ensemble des filiales du groupe. Il figure sur son site institutionnel et il est également distribué à tout nouveau salarié.

En effet, SFR Group est doté d'un ensemble de principes de comportement et d'action qui sont synthétisés et formalisés dans son Code d'éthique et d'engagements.

Ces principes sont les suivants :

- respecter les lois et les règlements, qu'ils soient nationaux ou internationaux ;
- respecter la dignité et les droits de nos collaborateurs, clients, partenaires industriels et commerciaux, actionnaires, qu'il s'agisse des droits de la personne humaine, des droits de la propriété, que ces droits soient énoncés par des textes nationaux ou par des textes internationaux ;
- veiller à préserver l'environnement dans l'ensemble de nos activités ;
- éviter les situations de conflits d'intérêt personnel, qui seraient ou pourraient être contraires aux intérêts de la société ;
- protéger les informations concernant l'entreprise, ses clients, ses projets, ses offres, ses produits et gérer cette confidentialité conformément aux procédures internes de l'entreprise ;
- protéger les biens et les ressources de l'entreprise ; encourager toute initiative interne ou externe qui contribue à améliorer notre responsabilité sociale, sociétale et environnementale et à tendre vers un développement durable de notre société.

Ce Code s'inspire en effet de plusieurs références internationales, dont les principes sont partagés par SFR Group. Il s'agit de :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies ;
- la Convention Européenne des Droits de l'Homme ;

- différentes Conventions de l'Organisation Internationale du Travail, en particulier les conventions 29, 105, 138 et 182 (travail des enfants et travail forcé), 155 (sécurité et santé des travailleurs), 111 (discrimination), 100 (rémunérations), 87 et 98 (liberté syndicale, droit d'organisation et de négociation collective) ;
- les « Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales » ;
- la Convention des Nations Unies sur les Droits de l'Enfant ;
- le Pacte Mondial des Nations Unies.

SFR est membre du Pacte Mondial depuis plusieurs années et à ce titre communique sur sa démarche de progrès chaque année.

En 2016, SFR Group a travaillé à l'élaboration d'un Code de conduite ainsi qu'à une cartographie des risques dans le cadre du plan anti-corruption (loi Sapin II). En 2017, cette cartographie des risques de corruption a été réalisée sur le périmètre des activités Telecom, et le code de conduite est en cours de mise à jour.

### 3.3.2.4.2 Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

#### *Initiatives pour soutenir la visibilité de l'information santé auprès des clients*

Dans une logique de vigilance et de transparence, le Groupe informe ses parties prenantes sur les sujets relatifs à la téléphonie mobile et la Santé.

Le Groupe diffuse les informations contenues dans le dépliant de la Fédération Française des Télécoms (FFT) « Mon mobile et ma santé » qui a été mis à jour en novembre 2016 : ces informations sont remises à tout nouveau client (Grand public et Entreprises) avec les conditions générales d'abonnement et les conditions générales de vente.

Sur Internet, le Groupe apporte également une information complète et actualisée sur le sujet via son site dédié [www.mobile-et-radiofréquences.com](http://www.mobile-et-radiofréquences.com)

Le Groupe relaie les précautions d'usage recommandées par les autorités sanitaires, permettant de réduire son exposition aux ondes radio, telle que l'utilisation d'un kit oreillette (fourni gratuitement dans tous les mobiles commercialisés par SFR), ou la recommandation de téléphoner dans les zones de bonne réception.

Enfin, SFR affiche, conformément à la réglementation sur le sujet, le niveau maximal d'exposition (DAS) des téléphones dans ses brochures commerciales, sur les linéaires de son réseau de distribution, sur ses sites Internet, ainsi que sur ses publicités.

#### *Nombre de réunions d'information santé et des radiofréquences auprès des parties prenantes*

En 2017, le Groupe a participé à 345 réunions d'information (contre 462 en 2016) auprès de parties prenantes, sur le sujet de la santé et des radiofréquences. Les sollicitations sont très variées : support aux équipes de déploiement pour accompagner un projet et répondre aux éventuelles questions, contacts avec les collectivités territoriales lors des négociations de chartes de déploiement de la téléphonie mobile, ou encore réunions faites à la demande des CHSCT des entreprises clientes de SFR.

Les box Wi-Fi disposent du marquage CE et respectent donc la réglementation européenne en vigueur.

A la réunion, ce sont 5 réunions auxquelles SFR a participé : Information riverains PLAINE DES PALMISTES (juillet 2017), Information Bailleurs sociaux (SIDR, SHLMR), DGS ETANG SALE (AOÛT 2017), Maire, élus, administratifs, riverains TROIS BASSIN (projet site COGHOR)

#### *Mesures indépendantes de champ électromagnétique réalisées selon le protocole ANFR en vigueur*

■ L'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) est le gestionnaire opérationnel du dispositif de commande de mesures de champ électromagnétique dont les opérateurs télécom continuent à supporter le coût via un fonds public alimenté par une taxe additionnelle à l'Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseau (IFER) (Cf. loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010 et décret d'application y afférent).

Ce fonds a permis de financer près de **3836 mesures entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 14 Décembre 2017**

■ Les rapports de mesure sont publics et disponibles sur le site Internet de l'ANFR [www.cartoradio.fr](http://www.cartoradio.fr) qui permet également de connaître l'emplacement de toutes les stations radioélectriques de plus de 5 W sur le territoire national (antennes-relais de téléphonie mobile, émetteurs de télévision ou de radio, réseaux privés).

## DESCRIPTION DES MECANISMES MIS EN PLACE EN MATIERE DE DEONTOLOGIE DES CONTENUS

Le Groupe a mis en place des solutions permettant de protéger les données et les usages des clients des risques numériques sur mobile ou sur ordinateur Mac ou PC :

Lutte contre le SPAM vocal et par SMS sur mobile :

Des engagements ont été pris dans la lutte contre le spam et la contribution aux travaux d'amélioration avec les différentes parties prenantes :

- participation avec Orange et Bouygues Telecom aux travaux de l'AFMM (Association Française du Multimédia Mobile) pour mettre en place et améliorer la plateforme téléphonique 33700 et le site du 33700, qui permet aux clients de signaler gratuitement quand ils sont victimes de spam téléphonique, à savoir de réception d'un spam vocal ou d'un spam par SMS ;
- participation active aux travaux en cours avec les instances gouvernementales (DGCCRF, ARCEP l'AFMM) pour faire évoluer les possibilités d'action contre les acteurs frauduleux. Chaque jour, une cellule SFR SA spécialisée dans la lutte contre le spam suspend les numéros surtaxés ou les SMS surtaxés signalés afin que d'autres clients ne puissent plus se faire piéger ;
- Intégration dans les contrats avec ses clients acheteurs de numéros surtaxés des clauses sur le respect des « Recommandations Déontologiques ». Ces clauses ont été élaborées en concertation avec les autres acteurs de la lutte contre le spam ;
- En 2017, des lignes de SPAM ont été détectées et supprimées chez SFR SA

Au-delà, SFR SA est également un membre actif de l'association Signal-Spam regroupant des acteurs du public et du privé dans la lutte contre les mails indésirables.

## PROTECTION DE L'ENFANCE

Soucieux de l'accès du jeune public à des contenus inadaptés, SFR Family est une suite complète d'applications pensée pour aider les enfants, des tout-petits aux plus grands, à profiter sereinement des écrans ; et les parents à définir simplement des règles et à les adapter rapidement aux besoins de leurs enfants. Cette application permet d'accompagner ses enfants au quotidien sur tous les équipements qu'ils utilisent : les leurs, mais aussi ceux des parents (ordinateurs PC ou Mac, Smartphones et tablettes Android). <http://www.sfr.fr/sfr-et-moi/vos-services-sfr/sfr-family/>

Plusieurs dispositifs sont en place sur les offres TV :

Signalétique / âge : la signalétique renseignée par les éditeurs dans le flux TV est affichée. Elle est précisée aux clients dans la brochure tarifaire.

Contenu adultes : au-delà du fait que les contenus adultes soient signalés et verrouillés, ils ont également été isolés des autres contenus. C'est le cas du portail VOD dédié à l'adulte. Pour y accéder le client doit saisir son code parental. Aucun contenu adulte n'est diffusé sur ordinateur et tablette. SFR respecte les recommandations du CSA sur les horaires de diffusion des programmes linéaires adultes entre minuit et 5h du matin. En dehors de cette tranche horaire, le client n'accède pas au contenu, ou il ne s'agit pas de contenu adulte (seulement érotique).

Signalétique moins de 3 ans : l'amendement CSA relatif à la protection des enfants de moins de 3 ans est bien présenté sur la brochure tarifaire remise à tous les clients, pour toute souscription et également disponible online. Par exemple, la chaîne Baby TV diffuse également elle-même sur son antenne ce message.

## SFR SECURITE

L'application SFR Sécurité permet une protection pour tous les équipements (PC, Mac, smartphone, tablette) contre toutes les menaces sur Internet (virus, vers, chevaux de Troie, malware en tous genres, mail ou sms de phishing, vol de données bancaires et personnelles...). L'application protège la vie privée et les données sensibles des abonnés SFR ou non.

### *Existence d'un engagement formel en faveur de la protection des données personnelles*

La confiance des consommateurs dans l'économie numérique et les nouveaux services qui leur sont proposés est subordonnée à la protection effective de leurs données. Pour cette raison le Groupe s'engage ainsi à assurer la protection,

la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée. Le groupe a défini en 2015 une Politique Générale de Sécurité de l'Information validée par la Direction Générale qui permet de disposer d'un référentiel groupe basé sur la norme ISO 27001, applicable à l'ensemble des filiales du groupe.

Pour accompagner cette démarche ambitieuse, de nombreuses actions ont été mises en place depuis, pour la sécurisation du système d'informations et des données personnelles et/ou confidentielles des clients, abonnés et/ou consommateurs :

- Comité Sécurité de l'Information (COSEC) trimestriel avec la Direction Générale animé par le Directeur de la Sécurité de l'Information ;
- Réseau de responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et de correspondants sécurité sur l'ensemble du groupe ;
- Définition et suivi d'un plan d'actions transverses sécurité sur l'ensemble du groupe ;
- Définition d'une méthodologie d'analyses de risques basée sur la méthode EBIOS de l'ANSSI et recommandée, premières analyses de risques ;
- Dispense de 94 sessions de sensibilisation et de formations à la sécurité de l'information en 2016 et 2017. Nouveauté 2017 : les sensibilisations sont dispensées en amphithéâtre avec trois intervenants (dont le Directeur de la sécurité de l'information), sous la forme d'évènements avec publicité sur les écrans de toutes les cafétérias, auxquelles s'ajoutent plusieurs mails de rappel et un message dans l'Intranet ;
- Réalisation d'audits de sécurité : exposition des réseaux opérateurs depuis l'extérieur, cœur de réseau, selfcare clients, centres de la relation clients, systèmes d'information ;
- Définition et mise en œuvre d'un outil permettant de détecter les comptes clients du Selfcare GP piratés suite à des campagnes de phishing ciblant directement les clients ;
- Renforcement des mécanismes de sécurité du Selfcare grand public pour les clients mobiles (OTP SMS pour certains actes sensibles comme la consultation du mandat SEPA) ;
- Poursuite du programme PCI DSS visant à supprimer les données Cartes Bancaires de nos clients de nos systèmes ;
- Signature de la Charte relative à la sécurisation des courriers électroniques des clients grand public avec l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Informations (ANSSI) ;
- Animation d'un Intranet sécurité et sureté où sont centralisées les consignes, documents et sites de références (internes et externes) <https://intranetgroupe.private.sfr.com/xwiki/bin/view/Groupe/Securite/>.

Enfin la PGSI est toujours vigoureuse et expliquée dans les formations sécurité. Pour compléter la politique générale de sécurité, les RSSI ont défini et publié leur politique locale de sécurité sur les périmètres Réseaux, SI et Business. Des annexes contractuelles sont également maintenues à jour et publiées pour simplifier la sécurité de la relation avec les tiers.

### *Lutte contre le « phishing »*

Le phishing est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but d'usurper une identité ou d'accéder à un compte en banque ou de détourner de l'argent. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance — une administration ou une société que la victime connaît, comme une banque, une assurance, un FAI ou un opérateur de téléphonie, un fournisseur d'énergie etc. — afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. C'est une forme d'attaque informatique à grande échelle qui utilise la participation individuelle des victimes qui se font piéger en communiquant ou saisissant sur un faux site des données personnelles utiles aux fraudeurs.

Le dispositif pédagogique déployé par SFR en 2014 sur son site internet et ses forums pour sensibiliser ses clients au phishing est maintenu à jour, notamment la page d'assistance « Phishing : 12 gestes simples pour contrer les emails frauduleux », et enrichi régulièrement par de nouveaux exemples. SFR met également à disposition de ses clients un système et une équipe en charge de traiter les emails douteux.

### *Conformité avec la CNIL*

Début 2017, SFR a désigné un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) au niveau du groupe afin d'anticiper les dispositions du nouveau Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) qui entrera en application le 25 mai 2018 ainsi que la nomination obligatoire d'un délégué à la protection des données.

Référent auprès de l'autorité de contrôle, Le CIL est notamment en charge de la conformité des traitements des données personnelles et de la gestion des plaintes en requêtes des personnes concernées en relation avec les directions concernées. Le CIL sensibilise également les collaborateurs aux dispositions de la loi et coordonne un réseau de Relais Informatique et Libertés au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, l'une de ses missions importantes en 2017 a été de mettre en place un important chantier de conformité au RGPD mobilisant l'ensemble des directions du groupe via des comités de pilotage supervisant plus d'une dizaine de groupes de travail.

Ces travaux sont étroitement suivis par le Comex garantissant ainsi un engagement de l'ensemble du groupe pour la protection des données personnelles.

Dans un contexte où le développement numérique accélère la mobilité des données à caractère personnel, la démarche de conformité engagée, à commencer par la désignation d'un CIL mutualisé au niveau groupe, témoigne de l'intérêt porté par SFR, au plus haut niveau, à la protection des données.

### **3.3.2.4.3 Actions engagées en faveur des droits humains**

#### *Informations relatives à la non-discrimination/égalité des chances à l'égard des populations internes et/ou externes*

Ces éléments sont traités dans la description de l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. informations sociales).

## **3.4 Table(s) de concordance**

NS	Non Significatif
HP	Hors Périmètre
NA	Non Applicable
ND	Non Disponible

Indicateurs sociaux

	SFR Group	SFR	SFR SERVICE CLIENT	SFR DISTRIBUTION	SFR BUSINESS DISTRIBUTION	NC NUMERICABLE	COMPLETEL	SFR Business Solutions	OMEA TELECOM	SRR	FUTUR TELECOM	SMR	SFR COLLECTIVITE	CONNECT ASSISTANCE	NUMERGY
Effectif total		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Hommes		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Femmes		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total < 30 ans		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total 30-49 ans		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total 50 ans et +		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre d'embauches		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre de départs CDI		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre de licenciements		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Masse salariale total		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Accords signés sur les rémunérations et l'épargne salariale		X	X	X	X					X	ND		X	X	ND
Effectif total temps partiel		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total temps plein		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Hommes Temps Plein		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Hommes Temps Partiel		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Femmes Temps Plein		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Femmes Temps Partiel		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre de jours d'absence		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Taux d'absentéisme		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Dialogue social	HP	X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales		X	X	X	X					X	ND		X	X	ND
Nombre d'accords signés relatif au Dialogue Social		X	X	X	X					X	ND		X	X	ND
Description "conditions de santé et sécurité au travail"		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre d'accords signés relatifs à la sécurité, santé et conditions de travail		X	X	X	X					X	ND		X	X	ND
Nombre d'accidents du travail		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Taux de fréquence des accidents du travail		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Taux de gravité des accidents du travail		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Politique formation		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre de collaborateurs formés		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre total d'heures de formation		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif total non cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Hommes cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Hommes non cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Femmes cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif Femmes non cadres		X	X	X	X					X	X		X	X	X
% Hommes des promotions		X	X	X	X					X	X		X	X	X
% Femmes des promotions		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Effectif handicapé		X	X	X	X					X	X		X	X	X
Nombre de managers formés à la non-discrimination et à la diversité		X	X	X	X					X	X		X	X	X

Indicateurs environnementaux

	SFR group	SFR	SFR Service Client	SFR Distribution	SFR Business Distribution	NC Numericable	Completel	SFR Business Solutions	OMEA Telecom	SRR	Futur Telecom	SMR	Numergy	SFR Collectivités	Connect Assistance
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Production totale de Déchets Dangereux (DD)	HP	X	X	X	X	HP	HP	NA	HP	X	HP	X	HP	NA	NA
Production totale de Déchets Non Dangereux (DND)	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels produits	HP	X	X	NA	NA	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	NA
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels réutilisés	HP	X	X	NA	NA	HP	HP	X	HP	X	HP	NA	HP	NA	X
Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels éliminés	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés	HP	X	NA	NA	NA	HP	HP	NA	HP	X	HP	ND	HP	ND	NA
Poids et nombre d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés	HP	X	NA	NA	NA	HP	HP	NA	HP	X	HP	X	HP	X	NA
Consommation d'eau	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Consommation de papier	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Nombre de clients grand public ayant optés pour une facturation dématérialisée	HP	X	NA	NA	NA	HP	HP	NA	HP	X	HP	X	HP	NA	NA
Nombre total de factures dématérialisées pour les clients "Entreprise"	HP	X	NA	NA	NA	HP	HP	X	HP	NA	HP	NA	HP	NA	NA
Consommation de matières premières liées aux activités de production et de logistique	HP	X	NA	NA	X	HP	HP	NA	HP	X	HP	ND	HP	NA	NA
Consommation directe d'énergie électrique	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Consommation directe d'énergie fossile : gaz naturel et fioul	HP	X	X	ND	X	HP	HP	NA	HP	X	HP	X	HP	X	X
Autres consommations directes d'énergie	HP	X	X	NA	NA	HP	HP	X	HP	NA	HP	NA	HP	X	NA
Parc de véhicules	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Consommation de carburant du parc de véhicules : essence et diesel	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Emissions CO <sub>2</sub> imputables aux consommations d'énergie	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Emissions de CO <sub>2</sub> pour les déplacements professionnels en train, en avion en voiture de location courte durée	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X
Emissions CO <sub>2</sub> imputables aux déplacements du parc de véhicules	HP	X	X	X	X	HP	HP	X	HP	X	HP	X	HP	X	X

Indicateurs sociétaux

	SFR group	SFR SA	SFR Service Client	SFR Distribution	SFR Business Distribution	NC Numercable	Comptel	SFR Business Solutions	OMEA Telecom	SRR	Futur Telecom	SMR	Numergy	SFR Collectivités	Connect Assistance
Investissements dans les réseaux fixe et mobile	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Impact de l'activité en matière d'emploi local, de développement régional et réduction de la fracture numérique	X		X							X	NA	NA	NA	X	NA
Taux de couverture mobile de la population	X	NA								X	NA	X	NA	NA	NA
Nombre de lignes THD fixe	X	NA								X	NA	X	NA	NA	NA
Information sur les conditions du dialogue avec les associations de consommateurs	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Nombre de réunions avec les associations de consommateurs	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Budget consolidé alloué aux actions de mécénat financier	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Description de projets représentatifs de la politique de mécénat	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Nombre de collaborateurs engagés dans une action de mécénat	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Taux d'appels décroché Grand Public	X	X	X							X	X	X	X	X	X
Note de satisfaction GP Mobile	X	X	X							NA	NA	NA	NA	NA	NA
Note de satisfaction GP Fixe	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Note de satisfaction GP Fixe Technique	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution abonnés mobiles	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution Fixe technique	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Taux de résolution Fixe commercial	X	X	X							X	NA	X	NA	NA	NA
Qos Globale	HP	X	NA							X	NA	X	NA	NA	NA
Taux de Satisfaction Client	X	NA								NA	NA	NA	NA	NA	NA
GTR (garantie temps de rétablissement)	X	NA								NA	NA	NA	NA	NA	NA
Délais de déploiement	X	NA								NA	NA	NA	NA	NA	NA
Satisfaction et image globale	X	NA								NA	NA	NA	NA	NA	NA
Existence d'un engagement formel en référence à des principes fondateurs de responsabilité dans la politique d'achats	X	X								X	X	X	X	X	X
Chiffre d'affaire réalisé par les achats avec le secteur protégé	X	X								X	NA	NA	NA	X	NA
Cartographie des achats	X	X								X	X	X	X	X	X
Clauses RSE dans les contrats	X	X								X	X	X	X	X	X
Taux de sous-traitance	X	X								X	X	X	X	X	X
Ethique des affaires	X	X								X	X	X	X	X	X
Initiatives pour soutenir la visibilité de l'information Santé auprès des clients	X	X								X	NA	X	NA	NA	NA
Nombre de réunions d'information sur le sujet de la Santé et des radiofréquences auprès des parties prenantes	X	X								X	NA	X	NA	NA	NA
Mesures indépendantes de champ électromagnétique réalisées selon le protocole ANFR en vigueur	X	X								X	NA	X	NA	NA	NA
Description des mécanismes mis en place en matière de déontologie des contenus	X	NA								HP	NA	HP	NA	NA	NA
Existence d'un engagement formel en faveur de la protection des données personnelles	X	X								X	X	X	X	X	X
Informations relatives à la non discrimination/égalité des chances à l'égard des populations internes et/ou externes	X	X								X	X	X	X	X	X

intégrés à SFR au 01/04/2017

intégrés à SFR au 01/12/2017

**KPMG S.A.**  
**Siège social**  
Tour EQHO  
2 Avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex  
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66  
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60  
Site internet : [www.kpmg.fr](http://www.kpmg.fr)

# SFR S.A.

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2017  
SFR S.A.  
16, rue du Général Alain de Boissieu  
75 015, Paris  
*Ce rapport contient 6 pages*

**KPMG S.A.**  
**Siège social**  
Tour EQHO  
2 Avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex  
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66  
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60  
Site internet : [www.kpmg.fr](http://www.kpmg.fr)

## **SFR S.A.**

Siège social : 16, rue du Général Alain de Boissieu  
75 015, Paris

### **Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant de la société SFR S.A., accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

#### **Responsabilité de la société**

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

#### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

---

<sup>1</sup> Dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## **Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre janvier et mars 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ quatre semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup>.

### **1. Attestation de présence des Informations RSE**

#### ***Nature et étendue des travaux***

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans le paragraphe « 3 – Informations Sociales, Environnementales et Sociétales » du rapport de gestion.

### **Conclusion**

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

## **2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE**

### ***Nature et étendue des travaux***

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE consolidées que nous avons considérées les plus importantes<sup>3</sup> :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées<sup>4</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 95% des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, entre 36% et 99% des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques<sup>5</sup> du volet environnemental et entre 97% et 100% des données sociétales considérées comme grandeurs caractéristiques<sup>5</sup> du volet sociétal.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

---

<sup>3</sup> Informations sociales : Effectif fin de période et répartition par genre et par âge ; Nombre d'embauches ; Nombre de licenciements ; Taux d'absentéisme ; Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt ; Taux de gravité des accidents du travail ; Nombre d'accords signés relatifs à la sécurité, santé et conditions de travail ; Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales ; Nombre total d'heures de formation.

Informations environnementales : Consommation totale d'énergie ; Consommation de carburant du parc de véhicules ; Emissions de CO<sub>2</sub> imputables aux consommations d'énergie ; Emissions de CO<sub>2</sub> imputables aux déplacements professionnels ; Emissions de CO<sub>2</sub> imputables au parc de véhicules ; Production totale de déchets dangereux et non dangereux ; Poids d'équipements électriques et électroniques professionnels produits, réutilisés, et éliminés ; Poids de déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés.

Informations sociétales : Taux de couverture mobile de la population 4G ; Nombre de lignes fibres ; Investissements dans les réseaux fixe et mobile ; Nombre de réunions avec les associations de consommateurs, Nombre de réunions d'information sur le sujet de la santé et des radiofréquences.

Informations qualitatives : Les conditions de santé et de sécurité au travail ; La politique de lutte contre les discriminations ; Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ; Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ; l'impact territorial, économique et social de la société en matière d'emploi et de développement régional ; La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux ; Les mesures engagées pour prévenir la corruption ; Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

<sup>4</sup> SFR SA, SFR Service Client SA.

<sup>5</sup> Voir la liste des indicateurs environnementaux et sociétaux énoncés en note de bas de page n°3 du présent rapport.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### **Conclusion**

Au cours de nos travaux, nous avons constaté que les données relatives aux déchets non dangereux générés ne sont pas collectées de manière homogène et exhaustive.

Sur la base de nos travaux, à l'exception de l'incidence des risques d'hétérogénéité et de non exhaustivité constatés sur les informations relatives aux déchets dangereux générés comme mentionné ci-dessus nous n'avons pas relevé d'autres anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris La Défense, le 12 avril 2018

KPMG S.A.



Philippe Arnaud  
Associé  
Sustainability Services



Grégoire Menou  
Associé



François Plat  
Associé